

TÄTIGKEITSBERICHT 2012



TÄTIGKEITSBERICHT 2012





INHALT

VORWORT	4
1. EINLEITUNG	6
1.1 Rechtsgrundlagen	8
1.2 Zuständigkeit der Ombudsstelle	9
2. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	10
2.1 Der Ombudsmann	11
2.2 Das Büro der Ombudsstelle des BVI	16
2.3 Organisation	18
2.4 Engagement	19
3. BERICHT DER OMBUDSSTELLE	20
3.1 Dr. h. c. Gerd Nobbe zum Berichtsjahr 2012	21
3.2 Statistik	25
3.3 Sachthemen	30
3.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	52
3.5 Wolfgang Arenhövel zu Aspekten der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung	54
4. TEILNEHMER	58
4.1 Gesellschaften	60
4.2 BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	64
4.3 Luxemburger Fonds	64
5. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE	66
5.1 Zulässigkeit des Verfahrens	68
5.2 Verfahren im Überblick	68
6. NETZWERKE	72
6.1 Deutsche Schlichtungsstellen der Finanzwirtschaft	74
6.2 Europäische Schlichtungsstellen der Finanzwirtschaft	74
6.3 Sonstige Schlichtungsstellen	75
7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	76
7.1 Pressemitteilungen	77
7.2 Presseberichterstattung 2012	78
ANHANG	80
Verfahrensordnung	82
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	86

E OMBUDSSTELLE
T ZT MIT IHREM
BSTÄBE.

DIE OMBUDSSTELLE
SETZT MIT IHREM VERFAHREN
MAßSTÄBE.

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Tätigkeitsbericht 2012.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds kümmert sich seit gut zwei Jahren um Verbraucher bei Problemen mit offenen Fonds. Die Verbraucher haben dies schätzen gelernt. Sie erhalten im Streit schnelle, kompetente, neutrale und kostenfreie Hilfe.

Das neue Kapitalanlagegesetzbuch stärkt den Verbraucherschutz bei der Fondsanlage. Es hat am 22. Juli 2013 das Investmentgesetz abgelöst und regelt nun neben offenen auch geschlossene Fonds. Zugleich schafft es weitere Aufgaben für die Ombudsstelle. Wir bieten Verbrauchern künftig auch die Streitschlichtung bei geschlossenen Fonds an.

Im Berichtsjahr standen offene Immobilienfonds im Mittelpunkt unserer Arbeit. Sie haben im Zuge der Finanzkrise Vertrauensverluste erlitten. Das Kapitalanlagegesetzbuch bringt auch hier Neues. Die Finanzkrise hat aber nicht nur Fondsanleger getroffen, sondern das Vertrauen in die gesamte Finanzbranche erschüttert. Streitschlichtungsstellen leisten wichtige Beiträge, um dieses Vertrauen wieder mit aufzubauen.

Wir setzen deshalb mit unserem Verfahren Maßstäbe. Der Ombudsmann für Fonds schlichtet auch Fälle von grundsätzlicher Bedeutung. Er beurteilt nicht nur, ob sich eine Gesellschaft vertragsgemäß verhalten hat. Im Einzelfall prüft er die Wirksamkeit der Vertragsklauseln und betritt mit seiner Empfehlung juristisches Neuland.

Das ist ein Novum in der Streitschlichtung und für Verbraucher ein großer Vorteil. Es ist aber auch ein starkes Signal der Fondsbranche in Richtung Verbraucherschutz.



Im Zusammenhang mit der kürzlich erlassenen „EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung“ belebt dies gleichzeitig die Diskussion, welche Rolle Schlichtungsstellen in unserem Rechtssystem überhaupt spielen sollen. Verbraucher sollen sich künftig bei so gut wie jedem Streit mit einem Unternehmen an eine Schlichtungsstelle wenden können und dort –mit nur wenigen Ausnahmen– zumindest eine Empfehlung des Schlichters erhalten. Das ist ein Fortschritt für den Verbraucherschutz, birgt aber auch eine gewisse rechtspolitische Brisanz. Die Fortbildung des Rechts jedenfalls muss Sache der Gerichte bleiben.

Die Ombudsstelle hat in den ersten beiden Jahren ihres Bestehens viel erreicht. Hierzu zählt beispielsweise die Berufung unseres Ombudsmanns Wolfgang Arenhövel in den Verbraucherbeirat der BaFin. Dieses Gremium berät die Finanzaufsicht beim Verbraucherschutz. Das ist für uns Anerkennung und Ansporn zugleich.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Timm Sachse". The signature is written in a cursive, slightly stylized font.

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

ZIEL IST EINE
DAS ZIEL IST EINE
STÄRKUNG DES
VERBRAUCHERSCHUTZES.
RKUNG DES
BRAUCHERSCH

1. EINLEITUNG

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist eine Streitschlichtungsstelle für Verbraucher.

Ihre Aufgabe ist die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit der Geldanlage in Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Viele Verbraucher vertrauen die Verwaltung ihres Geldes Fondsgesellschaften an oder erwerben eine geschlossene Fondsbeteiligung als Baustein ihrer privaten Kapitalanlage oder Altersvorsorge. Der deutsche Fondsverband BVI hat die Ombudsstelle ins Leben gerufen, um den Schutz des einzelnen Verbrauchers bei dieser Form der Geldanlage zu stärken.

Das Kapitalanlagegesetzbuch enthält zahlreiche Bestimmungen, die dem Verbraucherschutz dienen. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin wacht im öffentlichen Interesse über die Einhaltung dieser Vorschriften. Gleichwohl können Meinungsverschiedenheiten auftreten, die Verbrauchern Anlass zur Beschwerde geben. Fondsgesellschaften sind deshalb verpflichtet, sich um die Beschwerden ihrer Anleger unverzüglich und angemessen zu kümmern.

Die Ombudsstelle ist Ansprechpartner, wenn Verbraucher im Dialog mit der Gesellschaft keine zufriedenstellende Lösung finden. Sie können sich dann mit ihrem Anliegen an die Ombudsstelle wenden, um das Problem auf einfache und schnelle Weise außergerichtlich zu klären. Das gebührenfreie Verfahren der Ombudsstelle trägt dazu bei, langwierige und teure Gerichtsverfahren zu vermeiden. Wird auch hier keine Einigung erzielt, steht Verbrauchern der Rechtsweg nach wie vor offen.

Die Ombudsstelle arbeitet unabhängig und neutral.

Ihr Verfahren bemisst sich nach der „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“, die vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz genehmigt wurde.

Die Ombudsstelle ist seit dem 1. September 2011 tätig.

1.1 RECHTSGRUNDLAGEN

Die gesetzliche Grundlage der Verbraucherstreitschlichtung für Fonds ist § 342 Absatz 3 ff. Kapitalanlagegesetzbuch. Diese Vorschrift hat ihren Ursprung in der europäischen Fondsrichtlinie¹ und fand am 1. Juli 2011 Eingang in das damals noch geltende Investmentgesetz (§ 143c a. F.).

Das Investmentgesetz beschäftigte sich allein mit offenen Fonds. Es wurde im Zuge der nationalen Umsetzung der europäischen Richtlinie 2011/61/EU über die Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFM-Richtlinie) mit Wirkung zum 22. Juli 2013 vom Kapitalanlagegesetzbuch abgelöst. Der Gesetzgeber hat mit dem neuen Kapitalanlagegesetzbuch nun ein Regelwerk geschaffen, in dem erstmals offene und geschlossene Fonds gemeinsam reguliert werden.

Das Kapitalanlagegesetzbuch betraut in § 342 Absatz 3 originär die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit der Aufgabe der Verbraucherstreitschlichtung im Bereich Fonds.

Die BaFin hat deshalb die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch“ eingerichtet. Diese Schlichtungsstelle und das dortige Verfahren regelt die Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches². Die BaFin hat gleichzeitig einen Teil ihrer Schlichtungsaufgaben nach Maßgabe des Kapitalanlagegesetzbuches und der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung auf den deutschen Fondsverband BVI bzw. auf die von ihm gegründete Ombudsstelle für Investmentfonds übertragen.

Die Ombudsstelle ist vor diesem Hintergrund für alle Verbraucherrechtsstreitigkeiten nach dem Kapitalanlagegesetzbuch mit Gesellschaften, die ihrem Verfahren freiwillig beigetreten sind, ausschließlich zuständig. Die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch wird bei allen übrigen Verbraucherrechtsstreitigkeiten als Auffangschlichtungsstelle tätig.

¹ Art. 100 RICHTLINIE 2009/65/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 13. Juli 2009 zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW)

² nachfolgend nur Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung (vormals Investmentschlichtungsstellenverordnung)



1.2 ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSSTELLE

Die Ombudsstelle ist sachlich zuständig für Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches.

1.2.1 VERBRAUCHER

Das Verfahren der Ombudsstelle richtet sich an Verbraucher. Dies sind grundsätzlich alle natürlichen Personen, die ein Rechtsgeschäft abschließen, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (vgl. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch).

1.2.2 ZUSAMMENHANG MIT DEM KAPITALANLAGEGESETZBUCH

Die Verbraucherrechtsstreitigkeit muss im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch stehen. Dies bedeutet, dass bei allen denkbaren Streitigkeiten zu einem Kapitalanlageprodukt des Kapitalanlagegesetzbuches oder einer Dienstleistung einer Fondsgesellschaft nach dem Kapitalanlagegesetzbuch ein Ombudsmannverfahren möglich ist. Voraussetzung ist, dass die jeweilige Gesellschaft am Verfahren der Ombudsstelle teilnimmt.

Die Zuständigkeit der Ombudsstelle erstreckt sich damit nach Einführung des Kapitalanlagegesetzbuches auf sämtliche Streitigkeiten zu offenen und geschlossenen Fonds nach diesem Gesetz.

Die Ombudsstelle ist überdies zuständig für Streitigkeiten zu Dienstleistungen von Fondsgesellschaften, die diese über die Fondsverwaltung hinaus erbringen. Dazu zählen die individuelle Vermögensverwaltung (Verwaltung von Privatvermögen außerhalb eines Fonds), der Vertrieb und die Anlageberatung, die Depotführung, der Abschluss von Altersvorsorgeverträgen (z. B. „Riester-Rente“) und die Abgabe von Mindestzahlungszusagen (Garantiefonds).

Für die Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Verwaltung ausländischer Fonds, die in Deutschland vertrieben werden, ist die Ombudsstelle grundsätzlich nicht zuständig. Hierfür sind regelmäßig die sachnäheren Schlichtungsstellen in den jeweiligen Herkunftsländern der Fonds verantwortlich.

Die Zuständigkeit der Ombudsstelle erstreckt sich im Grundsatz auch nicht auf Streitigkeiten mit Banken oder Sparkassen, auch wenn diese im weiteren Sinne im Zusammenhang mit Fonds (z. B. Anlageberatung, Depotführung) stehen können. Dies sind keine Streitigkeiten nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Hierfür sind die Schlichtungsstellen der kreditwirtschaftlichen Verbände zuständig.

Die Ombudsstelle arbeitet eng mit deutschen und internationalen Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft zusammen. Bei Zuständigkeitsfragen hilft sie Verbrauchern gern weiter.

KOMPETENT.

KOMPETENT. UNABHÄNGIG. NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

2. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds besteht aus zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle.

Erster Ombudsmann ist Dr. h. c. Gerd Nobbe (Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.). Er wird vertreten durch Wolfgang Arenhövel (Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen a. D.). Die Ombudsmänner genießen in ihrem Amt richterliche Unabhängigkeit und werden vom Büro der Ombudsstelle unterstützt.

2.1 DER OMBUDSMANN

Der Ombudsmann wird vom Vorstand des deutschen Fondsverbands BVI unter Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bestellt.

Der BVI erfüllt dabei strenge Kriterien, um Verbrauchern eine kompetente, unabhängige und neutrale Streitschlichtung zu garantieren.

Die Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann vor der Bestellung eines Ombudsmanns Einspruch erheben, wenn die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person im Zweifel steht. Der vzbv hat beide Ombudsmänner der Ombudsstelle gebilligt.

Die Voraussetzungen für die Bestellung eines Ombudsmanns im Überblick:

Kompetenz.

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt und eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung haben.

Unabhängigkeit.

Der Ombudsmann ist für drei Jahre zu bestellen. Er ist unabhängig und an keinerlei Weisungen gebunden. Der Ombudsmann kann nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Aufgaben nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert oder ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

Neutralität.

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einer verbandsangehörigen Gesellschaft oder einer anderen Gesellschaft, die sich dem Verfahren der Ombudsstelle angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein. Er darf im Einzelfall nicht tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Zweifel an seiner Neutralität rechtfertigen kann.

Beteiligung der Verbraucherverbände.

Die Bestellung des Ombudsmanns bedarf der Abstimmung mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

2.1.1 OMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

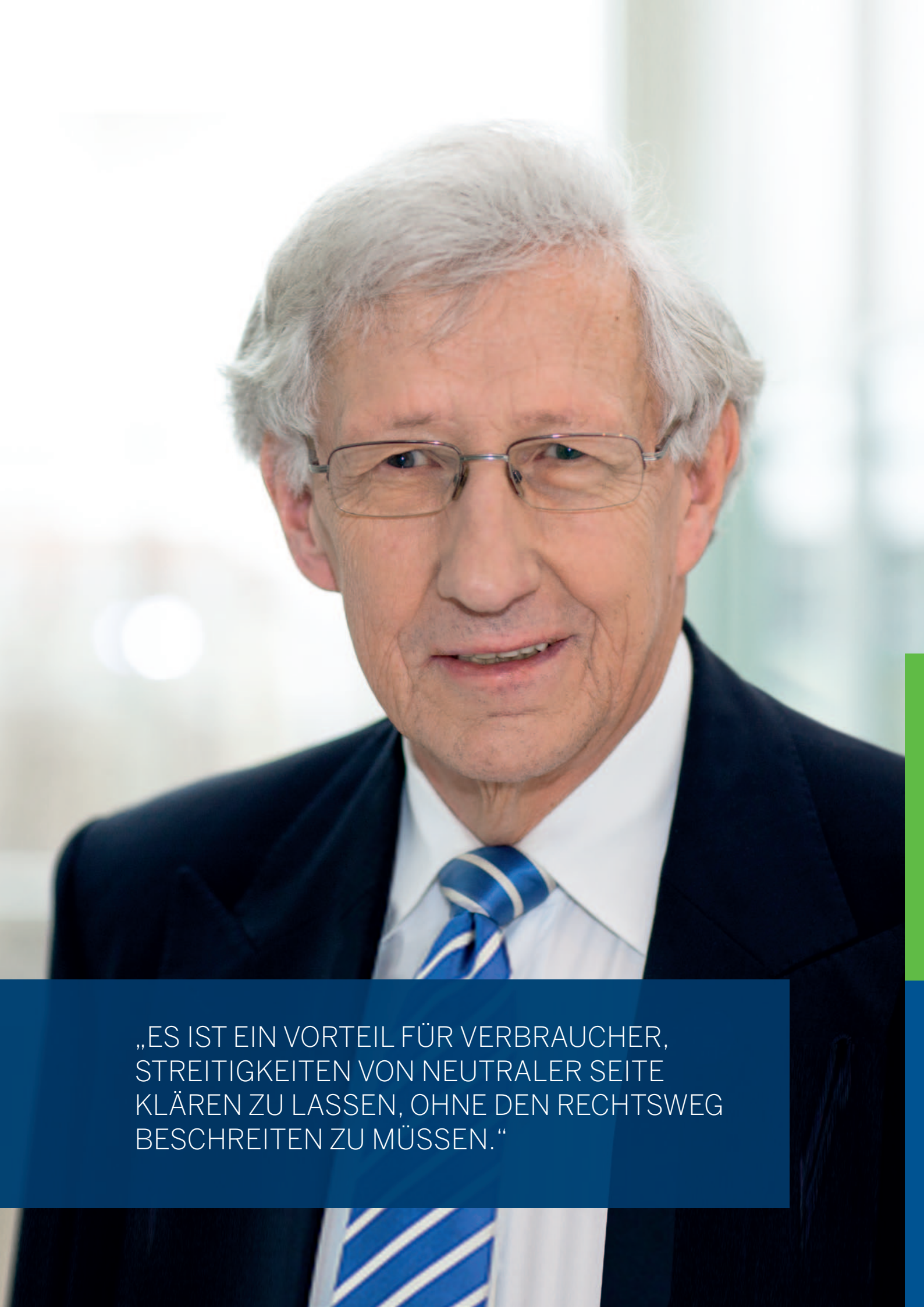
Herr Dr. h. c. Gerd Nobbe ist seit dem 1. September 2011 erster Ombudsmann für Fonds.

Vor seinem Amt als Ombudsmann war er 36 Jahre Richter, davon 20 Jahre beim Bundesgerichtshof, dem höchsten deutschen Gericht für Zivil- und Strafsachen. In den letzten 10 Jahren seiner beruflichen Laufbahn bis zu seiner Pensionierung im Jahr 2009 leitete Dr. h. c. Nobbe als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarkt zuständigen XI. Zivilsenat.

Herr Dr. h. c. Nobbe ist für eine Amtszeit von drei Jahren zum Ombudsmann bestellt.

Vita:

1944	Geboren in Lübbecke/Westf.
1964-1969	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Marburg, Tübingen und Münster
1969	Erste juristische Staatsprüfung in Hamm/Westf.
1973	Zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf
1973	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Bielefeld
1976	Ernennung zum Richter am Landgericht Bielefeld
1980	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm
1980	Lehrauftrag an der Universität Bielefeld
1989	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
1999	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Bundesgerichtshof (XI. Zivilsenat)
2007	Verleihung der Ehrendoktorwürde durch die Johannes Gutenberg Universität Mainz
2009	Versetzung in den Ruhestand
2011	Bestellung zum Ombudsmann für Fonds



„ES IST EIN VORTEIL FÜR VERBRAUCHER,
STREITIGKEITEN VON NEUTRALER SEITE
KLÄREN ZU LASSEN, OHNE DEN RECHTSWEG
BESCHREITEN ZU MÜSSEN.“

2.1.2 OMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Herr Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. September 2011 stellvertretender Ombudsmann für Fonds.

Vor seinem Amt als Ombudsmann war er 33 Jahre Richter, davon in den letzten sechs Jahren Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen sowie Vorsitzender Richter des III. Zivil- und des I. Strafsenats. Von 2007 bis zu seiner Pensionierung im Jahr 2011 war Wolfgang Arenhövel zudem Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

Herr Arenhövel ist für eine Amtszeit von drei Jahren zum Ombudsmann bestellt.

In seiner Eigenschaft als Ombudsmann ist Herr Arenhövel seit dem Jahr 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.

Vita:

1946	Geboren in Ibbenbüren/Westf.
1970-1975	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Regensburg und Marburg
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Marburg
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1990	Abordnung an das Landgericht Aurich
1991	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Oldenburg
1997	Präsident des Landgerichts Verden
1999	Präsident des Landgerichts Osnabrück
2005	Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen Vorsitzender Richter des III. Zivilsenats / I. Strafsenats des OLG Bremen
2007	Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen (zeitweise Vizepräsident des Staatsgerichtshofs)
2011	Versetzung in den Ruhestand Bestellung zum Ombudsmann für Fonds
2013	Bestellung in den Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin



„DAS THEMA STREITSCHLICHTUNG
GEWINNT RECHTS- UND
VERBRAUCHERPOLITISCH
ZUNEHMEND AN BEDEUTUNG.“



Timm Sachse

2.2 DAS BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI unterstützt die Ombudsmänner bei ihrer Tätigkeit.

Es ist der erste Ansprechpartner für Verbraucher und leistet im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens vor allem die administrative Arbeit. Das Büro nimmt die Verbraucherbeschwerden entgegen, stellt erste Vorprüfungen an und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein EDV-gestütztes Beschwerde-Managementsystem. Dies ermöglicht dem Büro einen jederzeitigen Überblick über die einzelnen Verfahrens- bzw. Bearbeitungsstände und entsprechende Auskünfte darüber an die beteiligten Parteien.

Daneben ist das Büro für die Organisation und Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht auch für allgemeine Auskünfte zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Büros sind an keine Weisungen des BVI gebunden.

Eine Rechtsberatung ist ihnen nicht erlaubt.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 war das Büro mit einem Volljuristen und einer Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten besetzt.

Timm Sachse (39), Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro der Ombudsstelle. In seiner Eigenschaft als Leiter des Büros ist Herr Sachse seit 2013 Mitglied im Steering-Committee (Lenkungsausschuss) des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

Jana Gäbelein (35), gelernte Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte, führt das Sekretariat.



Jana Gäbelein

Kontakt

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
D-10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 - 0
Telefax: +49 30 6 44 90 46 - 29

info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

2.3 ORGANISATION

Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle.

Der BVI hat die Ombudsstelle im Auftrag der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin ins Leben gerufen und nach Maßgabe der Investmentschlichtungsstellenverordnung³ eingerichtet.

2.3.1 UNABHÄNGIGKEIT

Die Ombudsstelle ist eine organisatorisch selbstständige Einheit des BVI. Die Ombudsmänner und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle arbeiten weisungsfrei und unabhängig. Dies ist vertraglich und verfahrensrechtlich verbürgt.

2.3.2 INTERESSENKONFLIKTE

Die Ombudsstelle und ihr Verfahren sind so konzeptioniert, dass etwaige Interessenkonflikte der handelnden Personen bei der Bearbeitung von Streitfällen keinen Einfluss auf ein Ombudsmannverfahren nehmen können. Die Vergütung der Ombudsmänner ist unabhängig vom Ergebnis eines Ombudsmannverfahrens.

2.3.3 FINANZIERUNG

Die Ombudsstelle erhält keine öffentlichen Mittel, sondern wird allein aus privaten Mitteln finanziert. Die Gesellschaften, die dem Verfahren der Ombudsstelle beigetreten sind, tragen die Kosten auf Grundlage eines eigenen Haushaltsplans solidarisch. Der Finanzierungsbeitrag ist teilweise vom verwalteten Vermögen einer Gesellschaft abhängig. Ein Teil richtet sich nach dem Verursacherprinzip. Verbrauchern ist damit eine gebührenfreie Inanspruchnahme des Verfahrens der Ombudsstelle gewährleistet.

2.3.4 GESCHÄFTSVERTEILUNG

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 lag die Fallbearbeitung allein bei Dr. h. c. Nobbe. Herr Arenhövel war als Stellvertreter tätig. Diese Geschäftsverteilung gilt für das Jahr 2013 fort.

³ Seit dem 22. Juli 2013: Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung

2.4 ENGAGEMENT

Die Ombudsstelle engagiert sich auch über ihre Schlichtungstätigkeit hinaus für den Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen. Sie ist in folgenden Gremien vertreten:

2.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

Der Ombudsmann Wolfgang Arenhövel ist seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.



Ombudsmann Wolfgang Arenhövel

Der Verbraucherbeirat berät die BaFin bei ihren Aufsichtsaufgaben. Das Gremium besteht aus Vertretern von Verbraucher- und Anlegerschutzorganisationen, Streitschlichtungsstellen, Gewerkschaften, Vertretern aus der Wissenschaft und dem Bundesverbraucherministerium. Die Mitglieder des Verbraucherbeirats werden vom Bundesministerium der Finanzen für eine Amtszeit von 5 Jahren bestellt.

Der Verbraucherbeirat der BaFin wurde mit dem Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht eingeführt. Er soll die BaFin in die Lage versetzen, Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker bei ihrer Aufsichtstätigkeit zu berücksichtigen.

2.4.2 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Timm Sachse, Leiter Büro der Ombudsstelle, ist seit 2013 als deutscher Vertreter im Steering-Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET aktiv.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen

Wirtschaftsraums. Diese Stellen sind für Streitfälle zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern, wie Banken, Versicherungen oder Wertpapierfirmen zuständig.

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Es bildet das erste funktionsfähige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa. Eine Mitgliedschaft ist nur solchen Einrichtungen möglich, die den Qualitätsanforderungen der Europäischen Kommission⁴ an außergerichtliche Verbraucherschlichtungsstellen genügen.

Das FIN-NET besteht zurzeit aus über 50 Einrichtungen, wie zum Beispiel dem UK Financial Ombudsman Service, der Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft oder der Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Die Zusammenarbeit der nationalen Schlichtungsstellen soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren bei grenzüberschreitenden Problemen erleichtern. Die Mitglieder des Netzwerks unterstützen Verbraucher in ihrem Heimatland. Sie stellen Kontakte zu zuständigen ausländischen Schlichtungsstellen her oder halten entsprechende Informationen bereit.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Die Mitgliedschaft der Ombudsstelle im FIN-NET ist bedeutsam, weil Fonds auch grenzüberschreitend vertrieben werden. Deutsche Verbraucher, die ausländische Fonds halten, müssen sich im Streitfall grundsätzlich an die sachnähere Schlichtungsstelle im Herkunftsland des Fonds wenden. Verbraucher aus dem Ausland, die deutsche Fonds erworben haben, können ihr Anliegen an die Ombudsstelle richten. Das FIN-NET leistet Verbrauchern aus dem In- und Ausland dabei Hilfestellung.

⁴ EMPFEHLUNG (98/257/EG) DER KOMMISSION vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind

IST AUFGABE DER
FONDSBRANCHE, FÜR NEUES
VERTRAUEN ZU SORGEN.“
(DR. H. C. GERD NOBBE)

3. BERICHT DER OMBUDSSTELLE

3.1 DR. H. C. GERD NOBBE ZUM BERICHTS- JAHR 2012

Die Ombudsstelle hat mit dem Jahr 2012 das erste volle Berichtsjahr seit ihrem Start am 1. September 2011 beendet. Im Berichtsjahr haben Verbraucher 924 Schlichtungsanträge eingereicht. Dies bedeutet hochgerechnet ungefähr eine Verdreifachung der Eingänge im Vergleich zum (Rumpf-) Berichtsjahr 2011 mit 93 Schlichtungsanträgen.

Die Verbraucher haben dabei weniger über Probleme bei Aktien-, Geldmarkt- oder Rentenfonds berichtet. Dies liegt sicherlich auch an der im Ergebnis teils positiven Börsenentwicklung des Jahres 2012.

Die meisten Verbraucher haben sich wegen ihrer Kapitalanlage in offene Immobilienfonds an die Ombudsstelle gewandt. Einige dieser Fonds müssen im Zuge der Finanzkrise 2007/2008 aufgelöst werden. Dies betrifft nach Angaben des deutschen Fondsverbands BVI gut ein Viertel des Marktes.

Der Großteil der Schlichtungsanträge stammte aus einem anwaltlich geführten Massenverfahren. Dieser Sondereffekt schlug mit 781 Einzelanträgen zu ein und demselben offenen Immobilienfonds zu Buche. Die Tendenz bei den übrigen Eingängen

war ohne diesen Sondereffekt also eher rückläufig. Offene Immobilienfonds dominierten aber auch hier.

Viele Verbraucher haben mit ihren offenen Immobilienfonds leider bedauerliche Erfahrungen gemacht und Vertrauen verloren. In der Finanzkrise konnten einige dieser Fonds den vielen Begehren von Investoren, ihre Fondsanteile zurückzunehmen, nicht standhalten. Verbraucher müssen wegen der zunächst befristeten Schließung von Fonds und den notwendigen Auflösungsverfahren nun über längere Zeit auf ihr Geld warten. Ein Teil der Verbraucher hat erhebliche Verluste erlitten, ein anderer Teil befürchtet solche noch.

Die bisherige Konstruktion des offenen Immobilienfonds ist in der Rückschau wohl als Hauptgrund für diese Entwicklung zu sehen. Es bestand ein Spannungsverhältnis zwischen der täglichen Verfügbarkeit über das in Fondsanteilen investierte Kapital auf der einen und der Illiquidität von Fondsimmobiliën auf der anderen Seite. Die nicht vorhersehbare Finanzkrise hat diese Schwäche offenbart. Selbst das damals geltende Investmentgesetz hatte an die Auflösung von offenen Immobilienfonds keinen Gedanken verschwendet.

Das hat der Gesetzgeber inzwischen mit zwei Gesetzesnovellen geändert. Das Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz hat im Jahr 2011 Halte- und Kündigungsfristen für Anteile an offenen Immobilienfonds eingeführt. Das Gesetz räumte Anlegern dabei ein, halbjährlich Anteile im Wert von bis zu 30.000 € ohne weiteres zurückzugeben. Für institutionelle Investoren sollten Publikums-Immobilienfonds damit unattraktiv werden. Sie werden für die aufgetretenen Probleme bei offenen Immobilienfonds mitverantwortlich gemacht. Sie sollen diese als kurzfristige Geldparkplätze genutzt haben. Darüber hinaus wurden detailliertere Regeln bei Liquiditätsengpässen bis hin zur Auflösung eines offenen Immobilienfonds geschaffen. Das Kapitalanlagegesetzbuch, das am 22. Juli 2013 in Kraft getreten ist, hat die Freibetragsregelungen bei der Rückgabe von ab diesem Zeitpunkt erworbenen Fondsanteilen nun gestrichen, um das Liquiditätsmanagement bei offenen Immobilienfonds im Interesse der Fondsanleger weiter zu stärken.

Es ist nun aber nicht allein Aufgabe des Gesetzgebers, für neues Vertrauen bei den Anlegern zu sorgen. Das ist primär Sache der Fondsbranche.

Vor allem sind die Gesellschaften gefragt, die ihre Fonds auflösen müssen. Sie stehen immer noch in der Pflicht gegenüber ihren Anlegern und sollten alle Mühen auf sich nehmen, um die Auflösung ihrer Fonds für die Anleger so schonend wie möglich zu gestalten. Weitere Nachteile oder gar Unregelmäßigkeiten zu ihren Lasten gilt es zu vermeiden. Noch größere Reputations- und Vertrauensverluste für die gesamte Fondsbranche könnten sonst die Folge sein.

Die Fondsgesellschaften von weiterhin „offenen“ Immobilienfonds sollten im Lichte der Erfahrungen aus der Finanzkrise künftig in ihren Verkaufsprospekten stärker über die mit diesem Produkt verbundenen Risiken aufklären. Hingewiesen werden sollte insbesondere darauf, dass die Verfügbarkeit von Fondsanteilen in gewissen Situationen unter Umständen für längere Zeit stark eingeschränkt sein kann. Notwendig erscheint außerdem eine Aufklärung der Anleger darüber, dass im Falle einer Auflösung von Fonds vielfach Verluste drohen, weil Fondsimmobilen auch wegen des bestehenden Verkaufsdrucks nicht zu ihren Buchwerten veräußert werden können.

Verstärkte Risikohinweise sind aber auch bei der Beratung durch Banken und Sparkassen erforderlich, die Anteile an offenen Immobilienfonds vertreiben.





Die Ombudsstelle konnte Verbrauchern im Berichtsjahr in gut einem Fünftel der vorgetragenen Probleme weiterhelfen, wenn man Sondereffekte außer Acht lässt. Bei Streitigkeiten zu offenen Immobilienfonds war dies hingegen nur im Einzelfall möglich. Bei den meisten dieser Streitigkeiten ging es um Ansprüche gegen Fondsgesellschaften wegen vermeintlich unvollständiger oder falscher Kapitalmarktinformationen.

Aufgrund der mittlerweile abgeschafften kurzen Verjährungsfrist des alten § 127 Absatz 5 Investmentgesetz waren etwaige Prospekthaftungsansprüche oft bereits verjährt. Darüber hinausgehende Ansprüche von Anlegern, zum Beispiel wegen etwaiger Fehler des Fondsmanagements, konnte ich im Einzelfall zwar nicht von vornherein ausschließen, die Verbraucher –obwohl regelmäßig anwaltlich vertreten– haben zu solchen Ansprüchen aber immer nur oberflächlich vorgebracht. Eine Verletzung von Investmentverträgen durch das Fondsmanagement konnte ich daher nicht feststellen.

Was geltend gemachte Prospekthaftungsansprüche angeht, so habe ich in zahlreichen Schlichtungsvorschlägen die Auffassung vertreten, dass die von mir geprüften Immobilienfondsprospekte bis zum Ausbruch der Finanzkrise in aller Regel keine grundlegenden Mängel aufwiesen. Die Risiken, einschließlich des Risikos einer zeitweiligen Rücknahmeaussetzung von Fondsanteilen, waren für die Anleger bis dahin ausreichend und zutreffend angesprochen. Bis Ende 2008 galten offene Immobilienfonds allgemein als sichere, im Wesentlichen wertbeständige Anlage. Sie durften bis zu diesem Zeitpunkt grundsätzlich als ein auch für unerfahrene Anleger geeignetes „komfortables Sparprodukt in Grundstückswerten“ bezeichnet werden. Das haben einige Oberlandesgerichte inzwischen auch so gesehen.

Erst die weltweite Finanzkrise nach dem Zusammenbruch der Investmentbank Lehman Brothers im Oktober 2008 und die anschließend erfolgte Schließung einer ganzen Reihe von offenen Immobilienfonds haben eines anderen belehrt.

Anleger, die erst nach den offenkundig gewordenen dramatischen Auswirkungen der Finanzkrise Anteile offener Immobilienfonds erworben haben, hätten aber in Verkaufsprospekten und Fondsdokumentationen detaillierter und intensiver auf die aus einer Schließung von Fonds resultierenden Risiken aufgeklärt werden müssen. Ein offenerer Umgang mit dem bis dahin undenkbarsten worst-case Szenario, also einer etwaigen Auflösung von Fonds, wäre richtig gewesen. Unter den Neuanlegern hat es nach meinen Erfahrungen freilich auch Spekulanten gegeben, die Anteile an offenen Immobilienfonds nach der Rücknahmeaussetzung in Kenntnis der Risiken über die Börsen erworben und sich schlichtweg verspekuliert haben. Ihnen zu helfen bestand kein Anlass.

In einem Fall habe ich es besonders bedauert, nicht weiterhelfen zu können. Ein Verbraucher erwarb zwischen 2006 und 2012 für seine drei Enkelkinder monatlich Immobilienfondsanteile. Er hatte keine Kenntnis über die zwischenzeitliche Schließung des Fonds und kaufte weiter, bis er von der kurz bevorstehenden Auflösung erfuhr. Er hat für seine Enkel monatlich Geld verbrannt,

denn er hätte die Anteile zu günstigeren Preisen über die Börse erwerben oder aber den Erwerb einstellen können. Das Verhalten der Fondsgesellschaft, zu der er keinen unmittelbaren Kontakt hatte, konnte ich gleichwohl nicht beanstanden. Sie hatte sich an alle gesetzlichen Informations- und Bekanntmachungspflichten über Bundesanzeiger, Presse bzw. ihre Homepage gehalten. Eine direkte Information des Anlegers war ihr praktisch nicht möglich. Fondsgesellschaften kennen die Anleger zumeist nicht namentlich. Die Ausgabe neuer Anteile während der Aussetzung der Rücknahme von Anteilen ist zulässig. Der Gesetzgeber ist dieses Thema bereits angegangen. Anleger müssen mittlerweile über wichtige Ereignisse bei einem Fonds von ihrer depotführenden Stelle persönlich informiert werden. Das finde ich grundsätzlich richtig.

Möglicherweise sind einige Verbraucher beim Erwerb von offenen Immobilienfonds von Banken, Sparkassen oder freien Anlageberatern auch nicht richtig beraten worden. Dieses Eindrucks konnte ich mich in Einzelfällen nicht erwehren. Ein plakatives Beispiel ist die Verbraucherin, der zur Anlage von Geldern, die in weniger als 12 Monaten für die Rückzahlung eines Darlehens benötigt wurden, ein offener Immobilienfonds empfohlen wurde. Immobilienfonds sind eine mittel- bis langfristige Anlageform. Dies hätte bei der Beratung deutlich gesagt werden müssen. Diese Anlageform ist kein Äquivalent zum Spargbuch.

In solchen Fällen ist die Ombudsstelle zumeist nicht die richtige Adressatin für Verbraucherbeschwerden. An einem Beratungsvertrag etwa zwischen einer Bank und ihrem Kunden ist die Fondsgesellschaft nicht beteiligt und deshalb im Allgemeinen für ein Beratungsverschulden der Bank nicht verantwortlich. In solchen Fällen empfehle ich Verbrauchern, sich an die zuständige Kundenbeschwerdestelle des jeweiligen Bankenverbandes zu wenden oder gebe die Beschwerde mangels eigener Zuständigkeit dorthin ab. Gelegentlich empfehle ich auch die Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe, wenn ich das Schadensersatzbegehren des Verbrauchers als aussichtsreich einschätze.

Bei Verlusten an den Kapitalmärkten stehen Verbraucher oftmals vor der schwierigen Frage, ob sie ihrem schlechten Geld mit einem gegebenenfalls aussichtslosen Gerichtsprozess noch gutes hinterher werfen sollen. Das außergerichtliche Verfahren der Ombudsstelle kann hier wertvolle Erkenntnisse liefern und dazu beitragen, unnötige Kosten zu vermeiden.

Wie bereits angesprochen, wurden im Berichtsjahr von einer Rechtsanwaltskanzlei für mehrere hundert Verbraucher nahezu gleichlautende Schlichtungsanträge im Zusammenhang mit einem in der Auflösung befindlichen offenen Immobilienfonds eingereicht. In solchen Fällen liegt ein Missbrauch des grundsätzlich zur individuellen Streitschlichtung angelegten Ombudsmannverfahrens nicht fern, wenn es Rechtsanwälten damit nur auf die Hemmung der Verjährung von vermeintlichen Schadensersatzansprüchen ankommt. Für solche Massenverfahren hat der Gesetzgeber mit dem Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz Vorschriften geschaffen, die die Geltendmachung von Rechten einer Vielzahl von Anlegern vereinfachen können und genutzt werden sollten. Die neue EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung und deren Umsetzung in deutsches Recht könnte Anlass sein, über die Behandlung dieser Thematik näher nachzudenken. Der Grundsatz der Effektivität von Schlichtungsstellen und ihrer Verfahren hat nach dem Willen des europäischen Gesetzgebers nämlich eine ganz herausragende Bedeutung.

Die Ombudsstelle steht auch insoweit mit ihrem Erfahrungswissen gern zur Verfügung.

Ihr



Dr. h. c. Gerd Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

3.2 STATISTIK

Das Kapitel Statistik betrachtet die Eingaben vom 1. Januar 2012 bis zum 31. Dezember 2012.

Sämtliche daraufhin geführten Ombudsmannverfahren konnten bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen werden.

3.2.1 EINGÄNGE

3.2.1.1 Überblick

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle **924** (93)⁵ schriftliche Eingaben erhalten.

Die Zahl der Eingaben hat sich damit im Vergleich zum (Rumpf-)Berichtsjahr 2011⁶ relativ um ca. 330 % erhöht. Die Erhöhung der Eingangszahlen ist auf einen Sondereffekt zurückzuführen. Zum Ende des Berichtszeitraums hat eine Rechtsanwaltskanzlei **781** im Wesentlichen gleichartige Schlichtungsanträge eingereicht. Diese Schlichtungsanträge betrafen eine einzelne Gesellschaft und behandelten den Bereich offene Immobilienfonds⁷. Aus Gründen der Verfahrensökonomie hat der Ombudsmann die Einzelanträge zur Verhandlung und Entscheidung miteinander verbunden. Das Verbundverfahren ist der Übersichtlichkeit halber in den Erläuterungen auch separat ausgewiesen. Im relativen Vergleich zum vorangegangenen (Rumpf-)Berichtsjahr 2011 hat sich die Zahl der Eingaben ohne dieses Verbundverfahren mit den verbleibenden **143** Eingaben um ca. 49 % verringert.

3.2.1.2 Zuständigkeit

Die Ombudsstelle konnte bei **64** Eingaben mangels Zuständigkeit nicht tätig werden.

Diese Eingaben betrafen Gesellschaften, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen. Es handelte sich in allen Fällen um Vorgänge außerhalb der investimentrechtlichen Streitschlichtung nach § 143c Absatz 3 Investmentgesetz⁸, zum Beispiel, um Beratungsleistungen Dritter oder Fragen zu geschlossenen Fonds. Eine Abgabe an die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz“⁹ war daher in keinem Fall möglich.

Die Ombudsstelle konnte 26 dieser 64 Eingaben an andere Schlichtungsstellen weiterleiten. Dies betraf in 25 Fällen die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft und in 1 Fall die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Die Ombudsstelle musste 38 dieser 64 Eingaben an die Verbraucher zurückgeben. In 14 Fällen kam eine direkte Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht. Die Ombudsstelle hat Verbraucher dann aber regelmäßig auf etwaig andere zuständige Schlichtungsstellen aufmerksam gemacht. In 24 Fällen standen keine anderen Schlichtungsstellen für Verbraucher zur Verfügung.

Bei **5** Eingaben handelte es sich lediglich um allgemeine Anfragen.

Hinzu kamen weitere 22 allgemeine Anfragen per Email und über hundert telefonische Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese Anfragen in den zulässigen Grenzen beantwortet. Es ging darin meist um Zuständigkeitsthemen und Fragen zum Ombudsmannverfahren. Verbraucher ersuchten die Ombudsstelle vielfach auch um allgemeine Auskünfte zu Kapitalanlage- bzw. Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Eine solche ist der Ombudsstelle jedoch nicht erlaubt. Einige Verbraucher haben nach Voranfrage schriftliche Schlichtungsanträge eingereicht.

In der Zuständigkeit der Ombudsstelle lagen nach alldem **855** Eingaben, davon 74 reguläre Eingaben sowie 781 Eingaben des Verbundverfahrens. Die Zuständigkeitsquote lag damit insgesamt bei gut 93 % und ohne das Verbundverfahren bei rund 52 %.

⁵ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

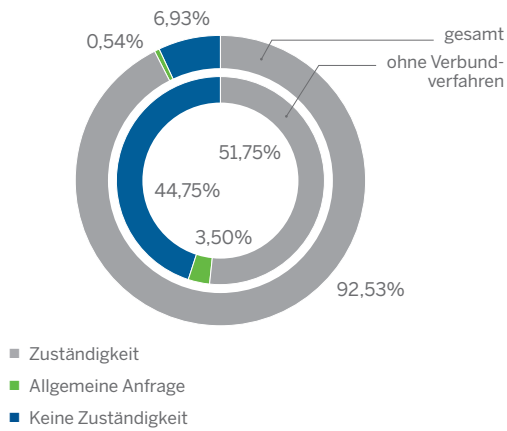
⁶ Die Ombudsstelle hat ihre Tätigkeit am 1. September 2011 aufgenommen.

⁷ nachfolgend nur Immobilienfonds

⁸ seit 22. Juli 2013: § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch

⁹ seit 22. Juli 2013: BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch

Zuständigkeit der Ombudsstelle



3.2.2 OMBUDSMANNVERFAHREN

Die Ombudsstelle hatte damit **818** Eingaben abschließend zu bearbeiten, davon 59 reguläre Eingaben sowie 759 Einzelanträge des Verbundverfahrens.

3.2.2.1 Klärung im Vorprüfungsverfahren

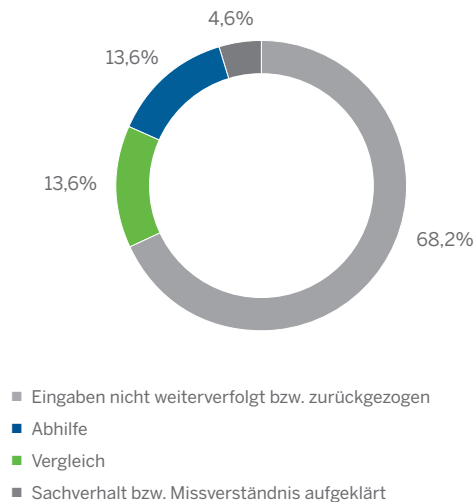
Das Büro der Ombudsstelle konnte **7** der 59 regulären Eingaben im Rahmen der Vorprüfung einer Lösung zuführen. Es ließen sich damit gut **12 %** dieser Streitigkeiten im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Vorfeld durch ein kulanteres bzw. entgegenkommendes Verhalten der Gesellschaften befrieden. In 3 Fällen haben die Gesellschaften dem Begehren des Verbrauchers im Rahmen ihrer Stellungnahme vollständig entsprochen. In 3 weiteren Fällen wurde die Streitigkeit durch eine Einigung der beteiligten Parteien beigelegt. In 1 Fall ließ sich die Streitigkeit dadurch klären, dass dem Verbraucher der Sachverhalt von der Gesellschaft nachvollziehbar erläutert und das aufgekommene Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

3.2.1.3 Rücknahme von Eingaben

Die Verbraucher bzw. Antragsteller haben in insgesamt **37** Fällen ihr Anliegen innerhalb des Vorprüfungsverfahrens nicht weiterverfolgt oder die Eingaben zurückgezogen.

- Von 74 regulären Eingaben wurden 15 nicht weiterverfolgt. Dies zumeist, nachdem das Büro der Ombudsstelle um Vervollständigung des Schlichtungsantrags gebeten oder auf eine offensichtliche Unzulässigkeit des Ombudsmannverfahrens hingewiesen hatte.
- Von 781 Einzelanträgen des Verbundverfahrens wurden 22 zurückgezogen. Dies überwiegend, nachdem das Büro der Ombudsstelle die Verfahrensvertreter um Vollmachtsnachweis in jedem Einzelfall gebeten hatte.

Erledigungsgründe (reguläre Eingaben)



3.2.2.2 Vorlage an den Ombudsmann

Hiernach waren dem Ombudsmann **52** der 59 regulären Eingaben sowie das Verbundverfahren mit verbleibenden **759** Einzelanträgen vorzulegen.

Zulässigkeit

Der Ombudsmann musste die Schlichtung in insgesamt **12** Fällen ablehnen, weil die Eingaben die Zulässigkeitsvoraussetzungen der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (vgl. § 3 Absatz 2 VerFO) nicht erfüllten.

- Bei 52 regulären Eingaben waren Ansprüche in ¹⁰ Fall vollständig und in 9 Fällen in maßgeblichem Umfang verjährt. Der Ombudsmann kann nicht mehr tätig werden, wenn ein Anspruch bei Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt ist und die Gesellschaft die Einrede der Verjährung erhebt. 1 Fall war bereits Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens, ein erneutes Verfahren bei der Ombudsstelle also nicht möglich.
- Bei 759 Einzelanträgen des Verbundverfahrens war 1 Fall bereits Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens gewesen und daher unzulässig.

Der Ombudsmann hatte in einem Fall eine grundsätzliche Frage zur Zulässigkeit des Verfahrens zu klären. Der Verbraucher hatte sich zuvor bereits an eine andere Gütestelle gewandt. Diese stellte das Scheitern des dortigen Schlichtungsverfahrens fest. Die Gesellschaft lehnte eine Beteiligung daran von vornherein ab. Die Gesellschaft berief sich in der Folge auf die Unzulässigkeit eines erneuten Verfahrens bei der Ombudsstelle. Ein solches sei nach der Verfahrensordnung nur dann zulässig, wenn die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war. Der Ombudsmann hat das erneute Verfahren bei der Ombudsstelle für zulässig erachtet. Das erste Schlichtungsverfahren habe in der Sache nicht stattgefunden, das Anliegen des Verbrauchers sei mithin noch nicht Gegenstand einer Streitschlichtung gewesen.

Ablehnung der Streitschlichtung wegen Beweiserheblichkeit

Der Ombudsmann musste in **3**¹¹ der 52 regulären Fälle die Streitschlichtung ablehnen, weil über die Schlichtungsanträge nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme hätte entschieden werden können. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsmannverfahren regelmäßig nicht möglich. In 1 dieser Fälle hatte der Ombudsmann den Parteien zuvor einen Vergleichsvorschlag unterbreitet. Dieser führte jedoch zu keiner Einigung.

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge

Der Ombudsmann hat die verbleibenden **797** Fälle, davon 39 reguläre Eingaben sowie 758 Eingaben des Verbundverfahrens, wie folgt beurteilt:

- Bei **4** der 39 regulären Eingaben konnte eine Empfehlung zugunsten des Verbrauchers ausgesprochen werden. Dies geschah in 1 Fall durch Schlichtungsvorschlag und in 3 Fällen durch Vergleichsvorschlag. In 1 dieser 3 Fälle wurde der Vergleichsvorschlag von der Gesellschaft nicht angenommen. Der Ombudsmann musste die weitere Schlichtung ablehnen, da der Vorgang nur mittels einer nicht möglichen Beweisaufnahme hätte beurteilt werden können. **35** der 39 regulären Eingaben erwiesen sich als unbegründet. In einem Fall klärte sich das Anliegen des Verbrauchers nach Abschluss des Ombudsmannverfahrens noch zu seinen Gunsten. Die Gesellschaft zeigte trotz eines ihr günstigen Schlichtungsvorschlags Kulanz und legte die Streitigkeit bei.
- Das Verbundverfahren erwies sich in weiten Teilen als unzulässig. Darüber hinaus waren weitergehende Ansprüche von den –anwaltlich vertretenen– Verbrauchern nur unzureichend vorgetragen, so dass ein Schlichtungsvorschlag zu ihren Lasten ergehen musste.

¹⁰ s. Fallsammlung AZ.: G 001-2012 (Seite 36)

¹¹ s. Fallsammlung AZ.: F 001-2012 (Beispielfall Seite 44)

3.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Die im Rahmen des Ombudsmannverfahrens abschließend zu bearbeitenden 59 Schlichtungsanträge gingen, abgesehen von dem separat betrachteten Verbundverfahren, in gut 19 % (21 %) der Fälle zu Gunsten der Verbraucher aus.

Berücksichtigt man, dass 11 dieser Verfahren in maßgeblichem Umfang unzulässig waren, so erhöht sich diese Quote auf rund 23 % (30 %). Die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns zu Gunsten der Verbraucher wurden in 75 % (83 %) der Fälle von den Gesellschaften akzeptiert.

Statistik im Überblick

	Eingaben		
	regulär	Verbundverfahren	gesamt
EINGÄNGE	143	781	924
Keine Zuständigkeit	64	(-)	64
Allgemeine Anfragen	5	(-)	5
ZUSTÄNDIGKEIT	=74	=781	=855
Rücknahme von Eingaben	15	22	37
	=59	=759	=818
Klärung im Vorprüfungsverfahren	7	(-)	7
VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN	=52	=759	=811
Eingabe unzulässig	11	1	12
– wegen Verjährung	10	(-)	10
– wegen anderweitiger Anhängigkeit	1	1	2
Ablehnung wegen Beweiserheblichkeit	2 (3)*	(-)	2 (3)*
	=39	=758	=797
VORSCHLAG ZU GUNSTEN VERBRAUCHER	4 (3)*	(-)	4 (3)*
VORSCHLAG ZU GUNSTEN GESELLSCHAFT	35	758	793

*Der Vergleichsvorschlag des Ombudsmanns wurde in einem Fall nicht angenommen. Die weitere Schlichtung musste wegen Beweiserheblichkeit abgelehnt werden.

3.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei den 74 regulären Eingaben in der Zuständigkeit der Ombudsstelle betrug 100 (109) Kalendertage. Der überwiegende Teil der Verfahren konnte in einem Zeitraum von 2 - 4 Monaten abgearbeitet werden. Das Verbundverfahren konnte in gut 10 Monaten beendet werden.

Die Berechnung der Verfahrensdauer bezieht sich auf den Erstkontakt bis zur Vorlage eines Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschlags des Ombudsmanns. Die sechswöchige Frist zur Annahme/ Nichtannahme einer Empfehlung ist nicht eingerechnet. Berücksichtigt man, dass Schlichtungsanträge beim Erstkontakt oftmals nicht den formalen Voraussetzungen der Verfahrensordnung entsprechen und Verbraucher einen Monat Zeit haben, um Mängel zu beheben, so verringern sich die Verfahrensdauern entsprechend.

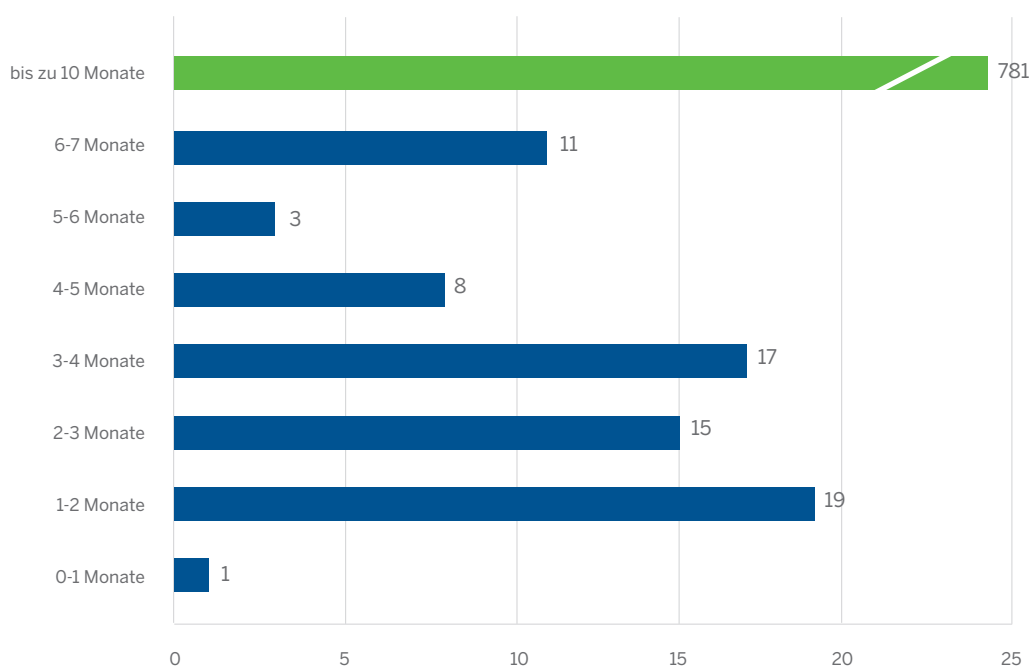
3.2.5 VERTRETUNG

Die Verbraucher haben sich in gut 26 % (44 %) der 74 regulären Eingaben in der Zuständigkeit der Ombudsstelle von einem Rechtsanwalt vertreten lassen. Das Verbundverfahren wurde vollständig anwaltlich betrieben.

3.2.6 AUSBLICK AUF DAS JAHR 2013

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 40 schriftliche Eingaben erhalten. Die Zahl der Eingaben im Jahr 2013 lag damit bislang vergleichsweise erheblich niedriger als im Berichtszeitraum.

Verfahrensdauer



3.3 SACHTHEMEN

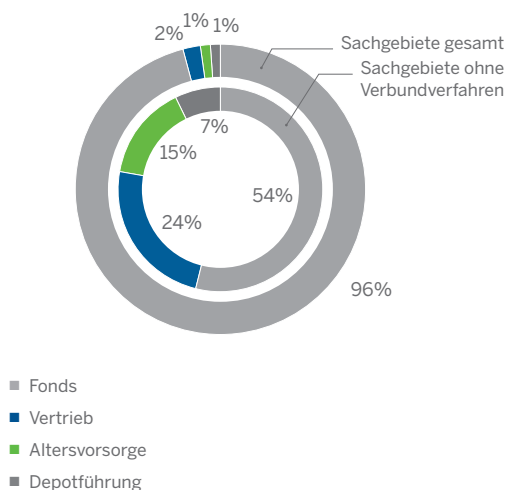
Das Kapitel Sachthemen betrachtet die Eingaben im Zeitraum vom 1. Januar 2012 bis zum 31. Dezember 2012 und die daraufhin erfolgten Ombudsmannverfahren.

3.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle war im Berichtszeitraum für 855 Eingaben zuständig. Diese **855** Eingaben unterteilen sich in 74 reguläre Eingaben und in 781 Einzelanträge zu einem Immobilienfonds, die aus verfahrensökonomischen Gründen miteinander verbunden und gemeinsam verhandelt wurden (Verbundverfahren).

Die Eingaben im Berichtszeitraum betrafen überwiegend produktbezogene Streitigkeiten zu (offenen) Fonds, gefolgt von Streitigkeiten aus den Themenbereichen Vertrieb, Altersvorsorgeverträge und Depotführung.

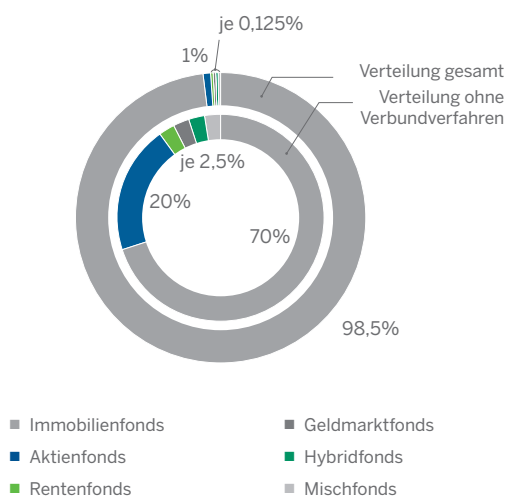
Einteilung nach Sachgebieten



3.3.2 FONDS

Die Streitigkeiten zu (offenen) Fonds betrafen im Berichtszeitraum neben einigen Eingaben zu Aktien-, Renten-, Geldmarkt- und sonstigen Fonds hauptsächlich Immobilienfonds.

Verteilung der produktbezogenen Streitigkeiten nach Fondstypen



3.3.2.1 Aktien-, Renten-, Geldmarkt- und sonstige Fonds

Verbraucher machten bei Streitigkeiten zu Aktien-, Renten-, Geldmarkt- und sonstigen Fonds häufig geltend, die Performance eines Fonds sei hinter den Erwartungen oder den Aussagen in den Verkaufsinformationen zurückgeblieben. Das Fondsmanagement habe den Fonds schlecht verwaltet und/oder sich teilweise nicht an die Anlagebedingungen des Fonds gehalten. Nicht selten ging es bei Aktienfonds um solche, die bereits in den Hochzeiten des „Neuen Marktes“ oder noch kurz vor Ausbruch der Finanzkrise erworben worden waren.

Der Ombudsmann konnte in keinem dieser Fälle tatsächlich Verstöße gegen die Anlagebedingungen eines Fonds feststellen, wenngleich er dem Fondsmanagement manchmal eine nicht immer glückliche Hand bescheinigte. Im Einzelfall¹² kam ein Vergleichsvorschlag –auch unter sozialen Erwägungen– in Betracht.

Das Kapitalmarktrisiko, das der informierte Verbraucher zum Beispiel mit dem Erwerb eines Aktienfonds eingeht, hat er als Anleger grundsätzlich selbst zu tragen. Die schlechte Performance eines Fonds ist kein zwingendes Indiz dafür, dass sich ein Fondsmanager pflichtwidrig verhalten hat.

¹² Fallsammlung AZ.: M 004/2012 (Seite 31)

FALLSAMMLUNG

AKTIENFONDS I PERFORMANCE

(AZ.: M 004/2012)

Vergleichsvorschlag

Die Antragsgegnerin zahlt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus reiner Kulanz an den Antragsteller einmalig 980,00 € auf ein vom Antragsteller anzugebendes Konto. Damit sind alle etwaigen Schadensersatzansprüche des Antragstellers gegen die Antragsgegnerin endgültig abgegolten.

Begründung:

Der Antragsteller kaufte über die Bank A zur Aufstockung seiner Altersvorsorge im Dezember 1998 62 Anteile an dem Aktienfonds X mit dem Branchenschwerpunkt Telekommunikation für 7.157,00 DM und im August 1999 weitere 65 Anteile für 10.237,00 DM, insgesamt also 17.394,00 DM, d. h. 8.893,00 €. Im Februar 2000 kaufte er über die Bank A außerdem 170 Anteile an dem Aktienfonds Y mit dem Branchenschwerpunkt Technologie für 15.514,00 DM, d. h. 7.932,00 €. Insgesamt investierte der Antragsteller also 16.825,00 €.

Die Kurse für Anteile an dem Aktienfonds X schossen bis etwa Februar 2000 in die Höhe, stürzten dann aber im Zuge des Platzens der Internet- und Technologieaktienblase bis zum Jahr 2003 in die Tiefe und verloren im Zuge der Finanzkrise in den Jahren 2008 und 2009 vorübergehend noch einmal erheblich an Wert. Die Anteile an dem Aktienfonds Y hatten ihren Kurshöhepunkt etwa im Februar 2000 erreicht, als der Antragsteller sie erwarb. Sie stürzten im Zuge des Platzens der genannten Spekulationsblase bis zum Jahr 2003 ebenfalls ab und gaben in den Jahren 2008 und 2009 noch einmal vorübergehend deutlich nach. Der gegenwärtige Kurs für Anteile an dem Aktienfonds X beträgt 40,31 €, der für Anteile an dem Aktienfonds Y 11,19 €. Die Anteile an beiden Fonds haben danach zurzeit einen Wert von nur noch rund 7.021,00 €.

Der gegenwärtige Gesamtverlust des Antragstellers beläuft sich danach auf 9.804,00 €, d. h. rd. 58 %. Dies ist für eine Investition zur Aufstockung der Altersvorsorge ein niederschmetterndes Ergebnis und geeignet, den Erwerb von Aktienfondsanteilen zur Altersvorsorge für große Bevölkerungsgruppen vollends zu desavouieren. Dies kann unmöglich im Interesse der Antragsgegnerin sein. Sie hat deshalb Anlass, dem Antragsteller aus reiner Kulanz entgegenzukommen, auch wenn ihr weder bei der Herausgabe der Fondsprospekte noch bei der Verwaltung des Fondsvermögens ein schuldhaftes Fehlverhalten, das einen Schadensersatzanspruch des Antragstellers begründen könnte, vorzuwerfen ist. Denn auf die höheren Risiken von Fonds, die sich auf einen bestimmten wirtschaftlichen Bereich beschränken, ist in den Verkaufsprospekten beider Fonds ausreichend hingewiesen worden. Dass dort von einem Totalverlustrisiko nicht die Rede ist, ist entgegen der Ansicht des Antragstellers unschädlich, da ein solches Risiko nicht besteht. Dass der Antragsteller die Verkaufsprospekte nicht erhalten hat, kann er der Antragsgegnerin nicht vorhalten, sondern allenfalls der Bank A. Abgesehen davon wären alle etwaigen Schadensersatzansprüche gegen die Antragsgegnerin und die Bank A aus den in den Jahren 1998 bis 2000 getätigten Geschäften längst verjährt. Der Antragsteller ist deshalb auf ein kulanteres Entgegenkommen der Antragsgegnerin angewiesen.

Dieses kann entgegen der vom Antragsteller geäußerten Erwartung freilich nicht so aussehen, dass die Antragsgegnerin ihm den Großteil seines Verlustes von zurzeit 9.804,00 € ersetzt. Damit würde das Risiko, das jeder Anleger mit dem Erwerb von Aktien oder Aktienfonds übernimmt, in unvertretbarer Weise verlagert. Außerdem wird sich der Antragsteller eingestehen müssen, dass er bei der Investition zur Aufstockung seiner Altersvorsorge mehrere Fehler gemacht hat. Aktienfonds, die sich auf eine

bestimmte Branche oder einen bestimmten wirtschaftlichen Bereich beschränken, sind wegen des deutlich höheren Risikos zur Altersvorsorge weniger geeignet. Hinzu kommt, dass der Antragsteller den Grundsatz einer ausreichenden Risikoverteilung vernachlässigt hat, indem er in zwei Fonds investiert hat, die sich auf ähnliche bzw. verwandte wirtschaftliche Bereiche beschränken. Vor allem aber muss er sich sagen lassen, dass er die Anteile an dem Aktienfonds Y zum absolut ungünstigsten Zeitpunkt im Februar 2000 erworben hat, als die Internet- und Technologieaktienblase ihren Höhepunkt erreichte und, dass auch die Zeitpunkte für den Erwerb der Anteile an dem Aktienfonds X im Dezember 1998 bzw. im August 1999 angesichts der Hausse solcher Aktien und einer beabsichtigten langfristigen Investition ungünstig war. Hinzu kommt schließlich auch noch, dass es jedenfalls vom heutigen Standpunkt aus betrachtet falsch war, an den Fondsanteilen stur festzuhalten und einfach darauf zu hoffen, die Kurse würden sich langfristig wieder erholen.

Aus der Berücksichtigung all dessen, aber auch seiner gegenwärtigen Arbeitslosigkeit und der daraus resultierenden verschlechterten finanziellen Situation des Antragstellers resultiert der Vorschlag, die Antragsgegnerin möge ihm im Wege reiner Kulanz 10 % des gegenwärtig eingetretenen Verlustes von 9.804,00 €, also 980,00 €, ersetzen.

Beide Seiten sollen sich zu dem Vergleichsvorschlag, den der Ombudsmann nicht modifizieren wird, binnen 6 Wochen äußern. Die Frist ist deshalb so großzügig bemessen worden, um der Antragsgegnerin Gelegenheit zu geben, sich mit der Bank A mit der Anfrage in Verbindung zu setzen, ob sie sich mit einem Teilbetrag an dem Vergleichsbetrag beteiligt, da sie an der Auswahl der zur Altersvorsorge weniger geeigneten Aktienfonds mitgewirkt haben dürfte. Für den Fall der Ablehnung des Vergleichsvorschlags wird über den Schlichtungsantrag entschieden. Der Antragsteller muss dabei unbedingt damit rechnen, dass sein Antrag als unbegründet abgewiesen wird.

Berlin, 11. Mai 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann



3.3.2.2 Immobilienfonds

Die Streitigkeiten zu Immobilienfonds haben im Berichtszeitraum den weitaus größten Anteil des Beschwerdeaufkommens eingenommen.

Hintergrund

In und um den Berichtszeitraum haben einige Fondsgesellschaften im Zuge der Finanzkrise 2007/2008 die Auflösung von Immobilienfonds beschließen müssen. Zahlreiche Anleger wollten damals ihre Fondsanteile zurückgeben. Da die Immobilien eines Fonds bei Bedarf nicht so schnell veräußert werden können, stellte eine gesetzliche Liquiditätsquote die tägliche Verfügbarkeit der Fondsanteile sicher. Trotz Liquiditätsreserven konnten in dieser Zeit die massiven Rückgabewünsche der Anleger bei einigen Fonds nicht mehr bedient werden. Diese Fonds haben deshalb zunächst von der im damaligen Investmentgesetz und in den Anlagebedingungen vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch gemacht, die Rücknahme von Anteilen befristet auszusetzen. Nach maßgeblicher Rechtslage war dies für einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren möglich. Da sich dieser Zustand innerhalb dieses Zeitraums, zum Beispiel durch den Zufluss neuer Mittel oder den Verkauf von Immobilien in keinem Fall beheben ließ, haben diese Fondsgesellschaften ihr Verwaltungsrecht vor Ablauf der Zweijahresfrist gekündigt und die Auflösung der Fonds beschlossen, um die Anleger auszubezahlen. Diese in der Historie von Immobilienfonds einmalige Entwicklung im Zusammenhang mit der Finanzkrise hat den Gesetzgeber im Jahr 2011¹³ dazu veranlasst, Halte- und Kündigungsfristen sowie bestimmte Freibetragsregelungen für Anteilrückgaben bei Immobilienfonds einzuführen. Mit der Einführung des Kapitalanlagegesetzbuches, das am 22. Juli 2013 in Kraft getreten ist, hat der Gesetzgeber die Freibetragsregelungen für Neuanlagen gestrichen.

Im Berichtszeitraum hingen die Eingaben von Verbrauchern zu Immobilienfonds in allen Fällen mit diesem Themenkomplex zusammen.

Rücknahme von Fondsanteilen

Die Eingaben von Verbrauchern waren teilweise darauf gerichtet, die Rücknahme erworbener Fondsanteile durch die Fondsgesellschaft trotz Rücknahmestopp bzw. Auflösungsverfahren durchzusetzen. Diesem Begehren stand regelmäßig das vertraglich vereinbarte Leistungsverweigerungsrecht der Fondsgesellschaft nach Maßgabe des damaligen § 81 bzw. § 37 Absatz 2 Investmentgesetz entgegen.

Verletzung des Investmentvertrags

Die Verbraucher warfen Fondsgesellschaften –regelmäßig pauschal– Missmanagement¹⁴ bei der Verwaltung der Immobilienfonds vor und machten Schadensersatzansprüche geltend. Man hätte zum Beispiel frühzeitig auf die Finanzkrise reagieren müssen. Es hätte keine Vorkehrungen gegen Großanleger gegeben, die Immobilienfonds lediglich zum Parken von Geldern verwandt hätten. Man hätte Großanleger aktiv eingeworben und so Klumpenrisiken geschaffen. Derartige Vorwürfe von Verbrauchern blieben in allen Fällen unsubstantiiert, waren mithin nicht erörterungsfähig.

Prospekthaftung

In einer Vielzahl von Eingaben machten die Verbraucher Prospekthaftungsansprüche geltend. Die spezialgesetzliche Prospekthaftung für offene Fonds war bis zum Inkrafttreten des Kapitalanlagegesetzbuches am 22. Juli 2013 in § 127 Investmentgesetz geregelt¹⁵.

Die Verbraucher vertraten häufig die Auffassung, der Verkaufsprospekt ihres Immobilienfonds habe unrichtige oder unvollständige Angaben enthalten. Zum Beispiel hätten die Verkaufsprospekte die typischerweise für dieses Produkt geeigneten Anleger falsch beschrieben, unzureichende Risikohinweise enthalten und die Möglichkeit der Rücknahmeaussetzung bzw. einer Schließung des Fonds nicht erwähnt oder nur unzureichend dargestellt. Sie beehrten regelmäßig die Rücknahme ihrer Fondsanteile durch die Fondsgesellschaft gegen Erstattung des Kaufpreises.

¹³ Gesetz zur Stärkung des Anlegerschutzes und zur Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarkts vom 05. April. 2011

¹⁴ Fallsammlung AZ.: D 004/2012 (Seite 37)

¹⁵ seit 22. Juli 2013: § 306 Kapitalanlagegesetzbuch

Bei Prospekthaftungsfragen waren ungeachtet etwaiger Mängel von Verkaufsprospekten diverse rechtliche Aspekte zu berücksichtigen, die Ansprüchen teilweise von vornherein im Wege standen.

- Prospekthaftungsansprüche waren in der überwiegenden Zahl der Fälle verjährt¹⁶. Nach Alter und in diesen Fällen maßgeblicher Rechtslage verjährten Prospekthaftungsansprüche bis zum 30. Juni 2011 noch regelmäßig in einem Jahr seit dem Zeitpunkt, in dem der Käufer von der Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit des Verkaufsprospekts Kenntnis erlangt hatte, spätestens jedoch nach drei Jahren seit Erwerb der Fondsanteile. Die meisten Verbraucher waren schon seit Jahren im Besitz ihrer Fondsanteile. Die Fondsgesellschaften haben in diesen Fällen regelmäßig von ihrem Recht Gebrauch gemacht, die Einrede der Verjährung zu erheben. Der Ombudsmann darf in solchen Fällen nach der Verfahrensordnung der Ombudsstelle nicht mehr tätig werden.
- Prospekthaftungsansprüche setzen voraus, dass ein etwaiger Mangel des Verkaufsprospekts für die Anlageentscheidung des Verbrauchers ursächlich geworden ist. Welche Anforderungen an die Kausalität zu stellen sind und wie die Beweislast zu verteilen ist, ist streitig. Höchststrichterliche Rechtsprechung dazu gibt es nicht. Die herrschende Meinung in der Literatur geht davon aus, dass ein Verkaufsprospekt dem Anleger zumindest vorgelegen haben muss. In den meisten Fällen konnten die Verbraucher dies nicht vortragen.
- Die Frage, ob ein Prospekthaftungsanspruch in Betracht kommen kann, wenn Fondsanteile über die Börse erworben werden, ist umstritten und bislang ohne höchstrichterliche Entscheidung geblieben. Einige Verbraucher haben mit Immobilienfonds, die die Rücknahme von Fondsanteilen ausgesetzt hatten, spekuliert. Die herrschende Meinung ist der Auffassung, dass die Prospekthaftung in diesen Fällen nicht greift. Sie gelte nur für Ersterwerber, nicht aber beim Börsenerwerb. Der Ombudsmann hält diese Ansicht mangels Stütze im Gesetz zumindest für fragwürdig.

- Es gibt im Bereich der spezialgesetzlichen Prospekthaftung des damaligen § 127 Investmentgesetz darüber hinaus so gut wie keine ober- oder höchstrichterliche Rechtsprechung. Dies gilt insbesondere für die im Berichtszeitraum zu klärenden Fragen im Zusammenhang mit der Schließung und Auflösung von Immobilienfonds.

Der Ombudsmann konnte deshalb in keinem Fall auf Basis einer gesicherten Rechtslage die Aussage treffen, dass es Prospektfehler gegeben hat, die Verbrauchern einen Anspruch auf Rücknahme ihrer Anteile und Erstattung des Kaufpreises eingeräumt hätten. Nur im Einzelfall konnte er eine Vergleichsempfehlung aussprechen.

Im Ergebnis vertritt der Ombudsmann die Auffassung, dass sich die in den vorliegenden Fällen verwirklichten Risiken (eingeschränkte Verfügbarkeit, Auflösung etc.) jedenfalls vor der Finanzkrise so und in diesem Ausmaß nicht hätten erkennen lassen. Da es bei der Beurteilung von Prospektfehlern auf eine ex ante Sichtweise ankommt und nicht auf eine rückschauende Betrachtungsweise, mussten die damals erstellten und benutzten Verkaufsprospekte eingehendere Risikohinweise nicht enthalten. Für Neuanlagen kann dies nach einem gewissen Voranschreiten der Finanzkrise und den offenkundigen Auswirkungen auf Immobilienfonds möglicherweise und insbesondere mit Blick auf die offenbaren Risiken und einer drohenden Auflösung von Immobilienfonds anders zu beurteilen sein. Die Entscheidung darüber ist letztlich aber den Gerichten vorbehalten.

¹⁶ Fallsammlung AZ.: G 001/2012 (Seite 36)

Informationsdefizite / Ausgabe von Anteilen

Die Verbraucher machten vereinzelt geltend, einige Fondsgesellschaften hätten über ihre Verkaufsprospekte hinaus in Werbeaussagen, Präsentationen oder Pressekonferenzen falsche Aussagen zur Entwicklung ihrer Fonds getroffen. Dieser Vortrag blieb im Ergebnis immer unsubstantiiert.

Darüber hinaus machten einzelne Verbraucher geltend, die Fondsgesellschaft habe sie nicht über die Rücknahmeaussetzung bei ihrem Immobilienfonds informiert. In einem Fall wurde darüber hinaus die weitere Ausgabe von Fondsanteilen während eines Rücknahmestopps beanstandet¹⁷. Der Verbraucher hatte über Sparpläne monatlich Immobilienfondsanteile von der Fondsgesellschaft bezogen und keine Kenntnis über die Schließung des Fonds. Er war zudem der Auffassung, die Ausgabe der Fondsanteile sei im Vergleich zu den jeweiligen Börsenkursen zu überhöhten Preisen erfolgt. Nach maßgeblicher Rechtslage hatten Fondsgesellschaften Anleger über die Aussetzung von Anteilrücknahmen im elektronischen Bundesanzeiger und in einer größeren Wirtschafts- oder Tageszeitung oder auf ihrer Homepage zu informieren. Hiergegen konnten in keinem Fall Verstöße festgestellt werden. Eine direkte Information der Anleger sah das damalige Investmentgesetz nicht vor. Fondsgesellschaften kennen ihre Anleger in aller Regel nicht namentlich. Der Gesetzgeber hat dies nunmehr geändert. Mittlerweile sind Anleger persönlich über wichtige Umstände per dauerhaftem Datenträger (z. B. Brief, Email) von der depotführenden Stelle des

Anlegers zu informieren. Die Ausgabe von neuen Fondsanteilen während des befristeten Rücknahmestopps bei Immobilienfonds ist grundsätzlich möglich. Hierdurch kann einem Fonds neue Liquidität zufließen. Eine Forderung zur Orientierung des Ausgabepreises eines Immobilienfonds an Börsenpreisen geht fehl. Der Ausgabepreis der Fondsgesellschaft hat sich am Fondsvermögen zu orientieren. Der Börsenhandel von Fonds hingegen ist auch von Angebot und Nachfrage abhängig und kann daher zu abweichenden Preisfeststellungen führen. Die Fondsgesellschaft hat in der Regel mit dem (Sekundär-) Handel ihrer Fondsanteile an Börsen nichts zu tun, es sei denn, es handelt sich um rein börsengehandelte Fonds (ETF).

Depotgebühren

In Einzelfällen forderten Verbraucher von der Fondsgesellschaft die Erstattung ihrer Depotgebühren¹⁸. Die Fondsgesellschaft sei für die Schließung und Abwicklung ihres Immobilienfonds verantwortlich. Da eine Rückgabe der Anteile an die Fondsgesellschaft über längere Zeit nicht mehr möglich sei und mit Verlusten gerechnet werden müsse, solle diese zumindest die seit Schließung des Fonds angefallenen und alle künftigen Depotgebühren des Verbrauchers übernehmen. Der Ombudsmann konnte dem nicht entsprechen. Die Depotgebühren des Verbrauchers bemessen sich nach der Vereinbarung mit seiner Bank. Ein schuldhaftes Verhalten der Fondsgesellschaft im Zusammenhang mit der Schließung ihres Immobilienfonds konnten die Verbraucher in keinem Fall dartun.

¹⁷ Fallsammlung AZ.: S 011/2012 (Seite 38)

¹⁸ Fallsammlung AZ.: R 005/2012 (Seite 40)

FALLSAMMLUNG

IMMOBILIENFONDS | AUFLÖSUNG | PROSPEKTHAFTUNG

(AZ.: G 001/2012)

Bescheid

I. Der Antragsteller, der bei einer Zeitarbeitsfirma beschäftigt ist, erwarb zur Altersvorsorge am 21.03.2007 und am 06.08.2007 insgesamt 189,7993 Anteile an dem von der Antragsgegnerin aufgelegten und verwalteten offenen Immobilienfonds A zu Kursen von (...) und (...) für insgesamt 10.000,00 €. Im (...) beschloss die Antragsgegnerin die Auflösung des Fonds, da für die Erfüllung aller Rücknahmewünsche von Anlegern keine ausreichenden liquiden Mittel zur Verfügung standen. Im Zuge der Abwicklung des Fonds erhielt der Antragsteller bisher Ausschüttungen in Höhe von (...). Der Börsenkurs pro Fondsanteil beträgt zurzeit (...), der Nettoinventarwert (...).

In zeitlichem Zusammenhang mit dem Beschluss über die Auflösung des Fonds wandte sich der Antragsteller zur Wahrung seiner Interessen und zur Verhinderung des Eintritts der Verjährung von Ansprüchen an die Rechtsanwaltsgesellschaft X. Diese konnte außer einem am 05.10.2010 von der Antragsgegnerin erklärten Verzicht auf die Einrede der Verjährung in diesem Zeitpunkt noch nicht verjährter Ansprüche aber nichts erreichen.

Der Antragsteller macht geltend, der von der Antragsgegnerin herausgegebene Verkaufsprospekt für den Immobilienfonds sei fehlerhaft, weil er über die mit dem Fonds verbundenen Risiken nicht ausreichend informiere. Er verlangt von ihr die Rückerstattung von 10.000,00 € abzüglich erhaltener Ausschüttungen, mindestens aber einen Verzicht auf die Einrede der Verjährung bis zum Abschluss der Klärung rechtlicher Grundsatzfragen.

Die Antragsgegnerin ist dem entgegengetreten. Sie stellt eine Fehlerhaftigkeit des Verkaufsprospekts in Abrede. Der Prospekt habe über Risiken und Chancen richtig und vollständig aufgeklärt. Außerdem beruft sie sich auf die Verjährung eines etwaigen Prospekthaftungsanspruchs des Antragstellers.

II. Der Schlichtungsantrag ist unzulässig.

Nach § 3 Abs. 2 Buchst. e der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht zulässig, wenn der geltend gemachte Anspruch bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

Diese Voraussetzungen liegen hier bezogen auf einen etwaigen Anspruch des Antragstellers aus Prospekthaftung gemäß § 127 Abs. 1 Investmentgesetz (InvG) vor. Ein solcher Anspruch verjährt nach § 127 Abs. 5 InvG in der bis zum 30.06.2011 geltenden Fassung (§ 148 InvG) spätestens in drei Jahren seit dem Abschluss der Kaufverträge. Da die beiden Kaufverträge vom 21.03. und 06.08.2007 datieren, war ein etwaiger Prospekthaftungsanspruch am 05.10.2010, als die Antragsgegnerin auf die Einrede der Verjährung in diesem Zeitpunkt noch nicht verjährter Ansprüche verzichtete, bereits verjährt.

Die Verjährung hindert den Ombudsmann nach der Verfahrensordnung daran, tätig zu werden. Auch ein Vergleichsvorschlag kommt nicht in Betracht, zumal die Antragsgegnerin bereits erklärt hat, zu einer vergleichweisen Regelung aus Gründen der Gleichbehandlung aller Anleger nicht bereit zu sein. Der Ombudsmann kann daher, so bitter und ärgerlich die Verluste des Antragstellers auch sind, für ihn leider nichts tun.

Berlin, 1. August 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

IMMOBILIENFONDS | AUFLÖSUNG | FONDSVERWALTUNG

(AZ.: D 004/2012)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller erwarb im März 2003 415 Anteile an dem Immobilienfonds X für 24.713,25 €. In den Folgejahren investierte er die Erträge aus dem Fonds in weitere Fondsanteile. Am 31. Dezember 2011 verfügte er über insgesamt 564.85388 Anteile. Der offene Immobilienfonds wird von der Antragsgegnerin verwaltet. Im (...) setzte diese die Rücknahme von Fondsanteilen aus, da die Liquidität nicht ausreichte, um alle Rücknahmeanträge erfüllen zu können. Seit (...) befindet sich der Fonds in der Auflösung und Abwicklung. Anleger drohen Verluste.

Der Antragsteller wirft der Antragsgegnerin Missmanagement vor. Die Schließung des Fonds sei so überraschend von heute auf morgen erfolgt, so dass er keine Gelegenheit gehabt habe, die Fondsanteile zu verkaufen. Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt der Antragsteller die Rückzahlung des eingesetzten Kapitals bzw. der Gewinne des Fonds.

Die Antragsgegnerin ist dem Antrag entgegengetreten. Sie macht vor allem geltend, auf die mit dem Fonds verbundenen Risiken, insbesondere das Risiko einer Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen, sei sowohl im Fondsprospekt als auch in den Allgemeinen und Besonderen Vertragsbedingungen mehrfach ausdrücklich hingewiesen worden. Prospekthaftungsansprüche des Antragstellers seien außerdem verjährt.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Der Antragsteller kann die begehrte Rückzahlung des in den Fonds investierten Kapitals einschließlich erzielter Gewinne unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verlangen.

1.

Ein Anspruch des Antragstellers gemäß § 280 Abs. 1 BGB wegen schuldhafter Verletzung des Investmentvertrages durch die Antragsgegnerin besteht nicht. Der Vorwurf des Missmanagements ist in keiner Weise belegt. Der Bitte der Ombudsstelle, den Vorwurf zu konkretisieren, ist der Antragsteller nicht nachgekommen. Allein aus der Tatsache, dass der Fonds im (...) definitiv geschlossen werden musste und sich in der Abwicklung befindet, ergibt sich nicht, dass die Antragsgegnerin ihrer Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Verwaltung des Fondsvermögens (§ 9 Abs. 1 InvG) nicht nachgekommen ist.

2.

Die Antragsgegnerin hat auch ihre Pflicht, über die Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen und die Auflösung und Abwicklung des Fonds zu informieren, nicht verletzt. Es trifft nicht zu, dass der Fonds von heute auf morgen überraschend geschlossen worden ist. Mit Schreiben vom (...) hat die Antragsgegnerin die Anleger ausführlich darüber unterrichtet, dass die erfolgte Rücknahmeaussetzung zum (...) enden solle, wenn die bis zum (...) vorliegenden Rücknahmeanträge mit den vorhandenen liquiden Mitteln erfüllt werden könnten. Sonst werde sie die Verwaltung des Fondsvermögens kündigen. Außerdem wurde in den Medien breit über die Probleme des Immobilienfonds X berichtet.

3.

Dem Schlichtungsantrag des Antragstellers ist nicht zu entnehmen, dass er Prospekthaftungsansprüche gemäß § 127 Abs. 1 InvG gegen die Antragsgegnerin geltend machen will. Der Fondsprospekt wird im Schlichtungsantrag nicht erwähnt. Es wird auch nicht vorgetragen, dass ihm der Prospekt beim Erwerb der Fondsanteile im Jahre 2003 und in den Folgejahren vorgelegen hat. Ein etwaiger Prospekthaftungsan-

spruch des Antragstellers wäre außerdem, was das im Jahre 2003 vom Antragsteller investierte Kapital und die in den Jahren bis 2008 einschließlich reinvestierten Erträge aus dem Fonds angeht, verjährt. Nach § 127 Abs. 5 InvG in der bis zum 30.06.2011 geltenden Fassung (§ 148 InvG) verjährten Prospekthafungsansprüche spätestens in drei Jahren seit dem Kauf der Fondsanteile.

4.

Der Ombudsmann kann nach alledem, so bedauerlich und ärgerlich Verluste auch sind, für den Antragsteller leider nichts tun. Wenn der Antragsteller dringend Geld benötigt, besteht für ihn die Möglichkeit, die Fondsanteile mit einem erheblichen Abschlag auf den Nettoinventarwert von (...) zum Kurs von (...) (24.08.2012) je Anteil über die Börse zu verkaufen. Wenn der Antragsteller dies nicht möchte, hat er nur die Möglichkeit, die Abwicklung des Fonds abzuwarten und die angekündigten halbjährlichen Auszahlungen zu vereinnahmen.

Berlin, 27. August 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

IMMOBILIENFONDS | RÜCKNAHMEAUSSETZUNG | ANTEILAUSGABE

(AZ.: S 011/2012)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller erwarb in der Zeit von Januar 2006 bis April 2012 im Rahmen von Fondssparplänen bei der Bank A monatlich für sich und drei Enkelkinder Anteile an dem offenen Immobilienfonds X zu den jeweils geltenden Ausgabepreisen. Der Fonds wird von der Antragsgegnerin verwaltet. Diese setzte die Rücknahme von Fondsanteilen in der Zeit vom (...) bis zum (...) aus, da für die Erfüllung aller Rücknahmeanträge ausreichende Liquidität nicht zur Verfügung stand. Am (...) erfolgte aus demselben Grund eine erneute Aussetzung der Anteilsrücknahme. Am (...) kündigte die Antragsgegnerin die Verwaltung des Fonds. Dieser befindet sich seitdem in der Auflösung und Abwicklung.

Der Antragsteller beanstandet, dass die Antragsgegnerin in den Zeiten der Rücknahmeaussetzung und angesichts der drohenden Abwicklung des Fonds weiterhin Fondsanteile zum jeweils geltenden Ausgabepreis ausgegeben habe, obwohl der Börsenkurs der Anteile wesentlich niedriger gewesen sei. Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt der Antragsteller mit der Behauptung, über die Rücknahmeaussetzung nicht informiert worden zu sein, die Erstattung der Kaufpreise einschließlich der Ausgabeaufschläge für die in den Zeiten der Rücknahmeaussetzung erworbenen 55,91 Fondsanteile in Höhe von insgesamt 3.236,35 €.

Die Antragsgegnerin ist dem Antrag entgegengetreten. Sie macht geltend, dass die Ausgabe von Fondsanteilen auch in Zeiten der Rücknahmeaussetzung nach § 81 Investmentgesetz (InvG) zugelassen sei. Die Ausgabe habe nur zu dem börsentäglich unter Kontrolle der Depotbank ermittelten Anteilswerten erfolgen können. Der jeweilige Börsenkurs, der nicht den Anteilswert nach dem Investmentgesetz widerspiegele, sei nicht maßgeblich.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Ein Schadensersatzanspruch des Antragstellers besteht unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt, insbesondere nicht aus § 280 Abs. 1 BGB wegen einer (vor-) vertraglichen Pflichtverletzung der Antragsgegnerin. Diese hat sich vielmehr gesetzeskonform verhalten.

1.

Die Ansicht des Antragstellers, die Antragsgegnerin habe in den Zeiten der Rücknahmeaussetzung neue Fondsanteilscheine nicht ausgeben dürfen, findet im Gesetz keine Stütze. Anders als bei der Aussetzung der Rücknahme nach § 37 InvG dürfen nach allgemeiner Meinung (s. nur Zöll in Beckmann/Scholtz/Vollmer, Investment, § 81 InvG Rdn. 13) bei einer Rücknahmeaussetzung gemäß § 81 InvG, die die Antragsgegnerin zulässigerweise verfügt hat, weiterhin neue Anteilscheine ausgegeben werden. Dies ist auch sinnvoll, um der Kapitalanlagegesellschaft die Möglichkeit zu geben, sich auch auf diesem Wege neue Mittel für die Anteilsrückzahlung zu beschaffen. Schutzwürdige Interessen von Anlegern stehen dem nicht entgegen, da niemand gezwungen ist, solche neuen Anteile zu erwerben.

2.

Auch die Ansicht des Antragstellers, die Antragsgegnerin habe die neuen Anteilscheine angesichts des niedrigeren Börsenkurses zu einem überhöhten Preis ausgegeben, trifft nicht zu. Die Antragsgegnerin konnte die Kaufaufträge von der Bank A für den Antragsteller gar nicht anders als zum jeweiligen Anteilswert bedienen. Nur dieser repräsentiert den korrekten aktuellen Nettoinventarwert eines Anteils am Vermögen des Fonds. Der Kurs bereits ausgegebener Fondsanteile im Sekundärmarkt der Börse, in dem ohne Beteiligung der Antragsgegnerin Anteile gehandelt werden und Erwartungen, Ängste und spekulative Überlegungen von Anlegern Berücksichtigung finden, kann bei der Erledigung von Kaufaufträgen durch die Antragsgegnerin keine Rolle spielen.

Ob die Bank A die Möglichkeit hätte nutzen müssen, für den Antragsteller Anteile an dem Fonds preisgünstiger über die Börse zu erwerben, bestimmt sich nach der Order, die der Antragsteller der Bank A erteilt hat. Die Antragsgegnerin ist für das Verhalten der Bank A, auch soweit diese dem Antragsteller Informationen etwa über die von der Antragsgegnerin verfügte Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen nicht erteilt haben sollte, unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verantwortlich.

3.

Der Ombudsmann kann für den Antragsteller deshalb bedauerlicherweise nichts tun, sondern ihn nur auf die Möglichkeit hinweisen, sich mit seiner Schadensersatzforderung gegen die Bank A an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, zu wenden.

Berlin, 15. Oktober 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

OFFENE IMMOBILIENFONDS | AUFLÖSUNG | DEPOTGEBÜHREN

(AZ.: R 005/2012)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller besitzt 1200 Anteile an dem offenen Immobilienfonds X, die sich in einem Depot bei der Bank A befinden. Der Fonds wird von der Antragsgegnerin verwaltet. Diese setzte die Rücknahme von Fondsanteilen ab (...) aus. Am (...) kündigte die Antragsgegnerin die Verwaltung des Fonds. Dieser befindet sich seitdem in der Auflösung und Abwicklung.

Der Antragsteller begehrt mit der Begründung, dass er die Fondsanteile wegen der im Jahre (...) ohne Not erfolgten Schließung des Fonds nicht mehr an die Antragsgegnerin zurückgeben kann, die Erstattung der seit (...) angefallenen Depotgebühren von jährlich 119,42 € sowie die Übernahme künftig anfallender Depotgebühren.

Die Antragsgegnerin ist dem Antrag entgegengetreten. Sie verweist darauf, dass sie nicht die depotführende Stelle sei und deshalb auf die Depotgebühren keinen Einfluss habe. Die Rücknahmeaussetzung und Abwicklung des Fonds müsse bedauerlicherweise erfolgen, weil für die Erfüllung aller Rücknahmewünsche von Anlegern ausreichende Liquidität nicht zur Verfügung stehe.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Dem Antragsteller steht unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt ein Anspruch auf Erstattung angefallener und auf Übernahme künftiger Depotgebühren zu.

1.

Die Depotgebühren von jährlich 119,42 € stehen der Bank A als depotführende Stelle aufgrund des mit dem Antragsteller bestehenden Depotvertrages und ihres geltenden Preisverzeichnisses zu. Die Antragsgegnerin, die den Fonds verwaltet, hat auf die Depotgebühren keinerlei Einfluss, kann insbesondere die Bank A nicht veranlassen, angefallene Gebühren zu erstatten und künftig auf Gebühren zu verzichten, weil der Antragsteller seine Fondsanteile nicht mehr an die Antragsgegnerin zurückgeben kann.

2.

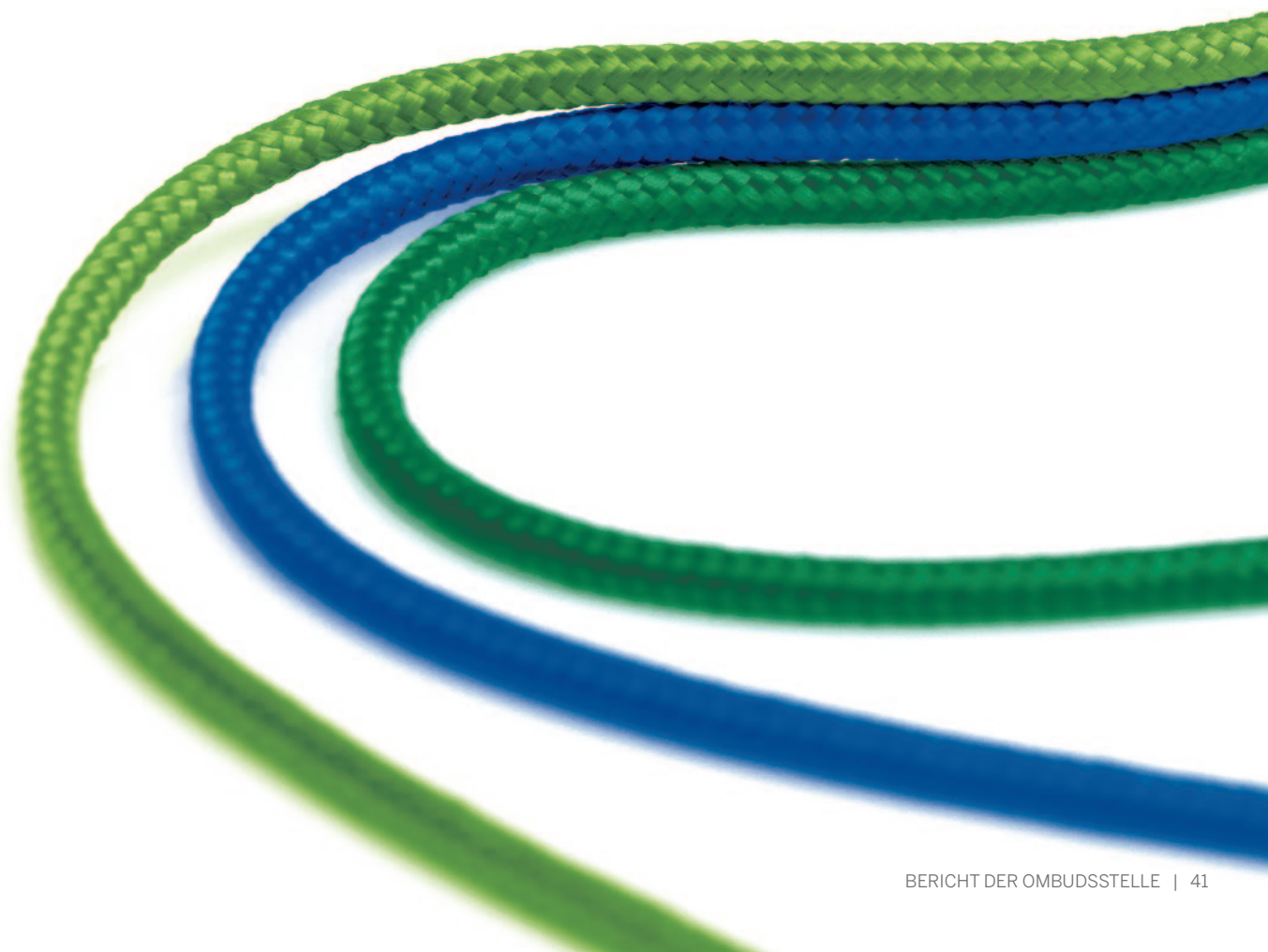
Auch ein Schadensersatzanspruch des Antragstellers gegen die Antragsgegnerin aus § 280 Abs. 1 BGB auf Erstattung bzw. Übernahme von Depotgebühren besteht nicht. Die Voraussetzungen einer schuldhaften positiven Verletzung des Investmentvertrages durch die Antragsgegnerin hat der Antragsteller nicht dargetan. Er behauptet zwar, allerdings ohne Substantiierung und ohne Angabe von Beweismitteln, die Rücknahmeaussetzung und die Auflösung des Fonds seien nicht notwendig gewesen. Für die Richtigkeit dieser Behauptung spricht indes nichts. Mit einer Rücknahmeaussetzung und der Auflösung eines offenen Immobilienfonds, durch die die Anleger Verluste erleiden (können), sind für die fondsverwaltende Kapitalanlagegesellschaft keine finanziellen Vorteile verbunden. Solche Maßnahmen sind vielmehr im Gegenteil in hohem Maße geeignet, den Ruf einer Kapitalanlagegesellschaft nachhaltig zu schädigen. Nichts spricht deshalb dafür, dass eine Kapitalanlagegesellschaft einen offenen Immobilienfonds gleichwohl ohne Not schließt. Auch im Falle der Antragsgegnerin ist dafür nichts ersichtlich.

3.

Der Ombudsmann kann deshalb für den Antragsteller bedauerlicherweise nichts tun, sondern ihn, wenn er die von der Bank A erhobenen Depotgebühren nicht mehr tragen möchte, nur auf die Möglichkeit verweisen, seine Fondsanteile über die Börse - allerdings mit einem erheblichen Abschlag auf den Nettoinventarwert - zu verkaufen, oder die Fondsanteile in ein Depot bei einer anderen Bank zu übertragen, die niedrigere Depotgebühren erhebt.

Berlin, 29. Oktober 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

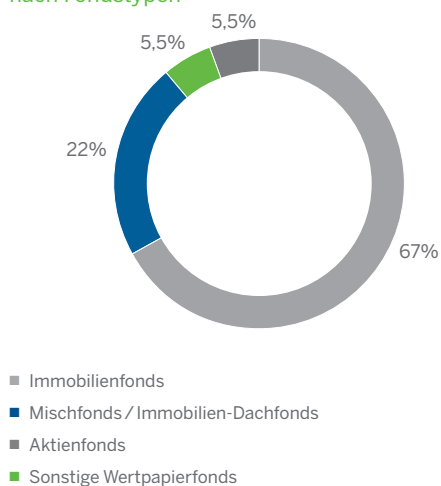


3.3.3 VERTRIEB

Die vertriebsbezogenen Streitigkeiten zu (offenen) Fonds betrafen im Berichtszeitraum ebenso wie im Vorjahr hauptsächlich Immobilienfonds und einige Immobilien-Dachfonds.

Der Bereich Vertrieb beinhaltet den eher seltenen Direktvertrieb durch Fondsgesellschaften, schließt in der Darstellung aber auch die überwiegenden Probleme im Zusammenhang mit dem Vertrieb bzw. der Beratung zu Fonds durch Dritte ein, die Verbraucher Fondsgesellschaften im Einzelfall angelastet haben.

Verteilung der vertriebsbezogenen Streitigkeiten nach Fondstypen



Die Verbraucher machten überwiegend geltend, beim Erwerb der Immobilienfonds- bzw. Immobilien-Dachfondsanteile von einer Bank oder einem sonstigen Berater falsch beraten worden zu sein. Man habe ihnen diese Fonds als absolut sichere, wertbeständige und jederzeit verfügbare Kapitalanlage empfohlen. Dies vereinzelt zu Zeitpunkten, in denen der Immobilienfonds bereits die tägliche Rücknahme von Fondsanteilen ausgesetzt hatte. Einige Immobilien-Dachfonds seien noch empfohlen worden, als Immobilienfonds bereits in der Krise steckten. Eine solche Beratung sei auch der Fondsgesellschaft anzulasten.

In zwei weiteren Fällen ging es um die Beratung zum Abschluss eines langfristigen Aktienfonds-Sparplans und um die Beratung zum Erwerb eines Zertifikate-Fonds.

Der Ombudsmann konnte Verbraucher in den vorliegenden Fällen lediglich über die Rechtslage aufklären. Ein Beratungsvertrag zwischen der Fondsgesellschaft und dem Verbraucher war in keinem Fall ersichtlich und ein etwaiges Fehlverhalten dritter Personen ihr nicht zurechenbar. Der Ombudsmann hat in mehreren Fällen auf die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft als richtige Stelle zur Geltendmachung von Beratungsfehlern oder aber auf den Rechtsweg verwiesen.

FALLSAMMLUNG

OFFENE IMMOBILIENFONDS I BERATUNG

(AZ.: H 003/2012)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller ließ sich im Jahre 2009 durch den für die Vermögensberatungsgesellschaft A tätigen Vermögensberater B beraten. Vermittelt durch ihn eröffnete der Antragsteller am 16.09.2009 ein Depot bei der Antragsgegnerin und kaufte am 20.05.2010 830,427 Anteile an dem offenen Immobilienfonds X für 50.000,00 €. Tage zuvor hatte die Antragsgegnerin die Rücknahme von Anteilsscheinen ausgesetzt, da die Liquidität nicht ausreichte, um alle Rücknahmebegehren erfüllen zu können. Nach zweimaliger Verlängerung der Rücknahmeaussetzung veräußerte der Antragsteller die Anteilsscheine am 07.06.2011 über die Börse für insgesamt 37.324,00 €.

Mit Schreiben seines Anwalts vom 16.08.2011 verlangte der Antragsteller von dem Vermögensberater B Schadensersatz, weil er von ihm nicht über die von der Antragsgegnerin verfügte Aussetzung der Rücknahme von Anteilscheinen informiert worden sei. In seinem Antwortschreiben vom 24.08.2011 bestritt B diesen Vorwurf.

Mit seinem Schlichtungsantrag macht der Antragsteller insbesondere geltend, der Vermögensberater B habe ihm den offenen Immobilienfonds X als sichere Anlage empfohlen und nicht über die bereits erfolgte Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilscheinen informiert. Bereits bei Erwerb der Fondsanteile habe deren Börsenkurs weit unter dem Ausgabepreis gelegen. Um seine Verluste zu begrenzen, habe er die Fondsanteile über die Börse verkauft. Der Antragsteller begehrt Schadensersatz in Höhe des erlittenen Verlusts.

Die Antragsgegnerin ist dem Begehren entgegengetreten. Sie macht insbesondere geltend, für etwaige Versäumnisse des Vermögensberaters B sei sie nicht verantwortlich. B sei weder ihr Mitarbeiter noch ihr Verhandlungs- oder Erfüllungsgehilfe.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Dem Antragsteller steht ein Schadensersatzanspruch aus § 280 Abs. 1 BGB wegen eines Aufklärungs- oder Beratungsverschuldens der Antragsgegnerin nicht zu. Die Antragsgegnerin hat lediglich die von dem Vermögensverwalter B vermittelte Kauforder des Antragstellers ausgeführt. Aufgrund dieser Order war sie zu einer Beratung des Antragstellers nicht verpflichtet. Es oblag vielmehr dem Vermögensberater B, den Antragsteller sachgerecht zu beraten. Dazu gehörte insbesondere eine Aufklärung vor Erteilung der Kauforder darüber, dass die Rücknahme der Anteilscheine des offenen Immobilienfonds ausgesetzt war und die Anteilscheine an der Börse zu einem unter dem Ausgabepreis liegenden Kurs gehandelt wurden. Wenn dies nicht geschehen ist, liegt ein schwerwiegendes Aufklärungsverschulden des Vermögensberaters B vor.

Für dieses ist die Antragsgegnerin jedoch unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verantwortlich. Der Vermögensverwalter B ist weder ein Mitarbeiter der Antragsgegnerin noch für sie als Verhandlungs- oder Erfüllungsgehilfe tätig geworden. Nach seinen eigenen Angaben war B vielmehr als Vermögensberater für die A tätig. Der Antragsteller muss sich deshalb an diese bzw. an B halten und seinen mit Anwaltsschreiben vom 16.08.2011 bereits geltend gemachten Schadensersatzanspruch weiterverfolgen.

Da die A am Ombudsmannverfahren der Ombudsstelle für Investmentfonds nicht teilnimmt, kann der Ombudsmann für den Antragsteller leider nichts tun.

Berlin, den 25. Juni 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

3.3.4 INVESTMENTKONTO

In vereinzelten Fällen ging es um Fragen aus dem Bereich Investmentkonto- bzw. Depotführung. Einige Fondsgesellschaften bieten Verbrauchern neben der Verwaltung von Fonds auch die Verwahrung ihrer Fondsanteile an. Bei Streitigkeiten aus diesem Bereich beanstandeten Verbraucher zu- meist die nicht ordnungsgemäße Ausführung von Aufträgen durch die Fondsgesellschaft im Zusammen- hang mit ihrem Fondsdepot.

Abrechnung bei Fondsanteilrückgabe

In einem Fall vertrat eine Verbraucherin die Auf- fassung, der Auftrag zum Verkauf ihrer Fondsan- teile sei verspätet bearbeitet bzw. ausgeführt worden. Deshalb habe sie einen Verlust erlitten. Der Ombudsmann konnte dem nicht zustimmen. Zur Bestimmung des Rücknahmepreises bei Fondsanteilen kommt es auf den Eingang des Auf- trags bei der Fondsgesellschaft und nicht bei der depotführenden Stelle an. Die Abrechnungszeit-

punkte im konkreten Einzelfall ergeben sich dann aus den Verkaufsprospekten des jeweiligen Fonds.

Auftragsausführung

In einem weiteren Fall behauptete der seine Mutter vertretende Sohn, die Fondsgesellschaft habe einen Verkaufsauftrag zu Unrecht ausge- führt¹⁹. Die Unterschrift seiner Mutter auf dem Verkaufsauftrag sei gefälscht. Der Ombudsmann konnte die Echtheit bzw. Unechtheit der Unter- schrift auf dem Verkaufsauftrag nicht ohne wei- teres klären. Hierzu hätte es eines Sachverständi- gengutachtens bedurft. Komplexe Beweisaufnah- men sind in außergerichtlichen Streitschlich- tungsverfahren aber nicht vorgesehen. Ein Schlich- tungsvorschlag konnte deshalb nicht ergehen.

¹⁹ Fallsammlung AZ.: F 001/2012 (Seite 44)

FALLSAMMLUNG

INVESTMENTKONTO I TRANSAKTION

(AZ.: F 001/2012)

Bescheid

Der Ombudsmann sieht von einer Schlichtung ab, da über den Schlichtungsantrag nur aufgrund einer dem Ombudsmann nicht möglichen Beweisaufnahme entschieden werden kann.

Begründung:

I. Die 82 Jahre alte, nach dem Vortrag ihres Vertreters an Alzheimer und Demenz erkrankte, Antragstellerin unterhält bei der Antragsgegnerin ein Investmentfondsdepot. Am 14. September 2011 ging bei der Antragsgegnerin ein mit dem Namen der Antragstellerin unterzeichneter Auftrag ein, 44 Anteile des Fonds X zu verkaufen. Der Antragsgegnerin genügte dieser Auftrag nicht. Sie bat die Antragstellerin vielmehr unter Beifügung eines Antwortformulars um Unterzeichnung eines Verkaufsauftrags. Dieser ging, datiert auf den 16. September 2011 und wiederum mit dem Namen der Antragstellerin unterschrieben, am 19. September 2011 bei der Antragsgegnerin ein. Diese prüfte die Unterschrift, führte den Auftrag aus und überwies den Verkaufserlös in Höhe von 5.478,88 € auf das angegebene Konto der Antragstellerin bei der Bank A. Diese schrieb den Betrag dem Konto der Antragstellerin gut.

Die Antragstellerin, vertreten durch ihren Sohn, behauptet, die Unterschrift auf dem ausgeführten Verkaufsauftrag sei gefälscht. Dies habe die Antragsgegnerin bei gehöriger Prüfung anhand der bei ihr hinterlegten Unterschrift der Antragstellerin erkennen müssen. Mit ihrem Schlichtungsantrag begehrt die Antragstellerin, die 44 veräußerten Fondsanteile ihrem Depot wieder gutzuschreiben.

Die Antragsgegnerin ist dem Antrag entgegengetreten und bestreitet die Unechtheit der Unterschrift der Antragstellerin sowie die Verletzung ihrer Prüfungspflicht.

II. Die Begründetheit des Schlichtungsantrags hängt von der Unwirksamkeit des von der Antragsgegnerin ausgeführten Auftrags zum Verkauf von 44 Anteilen des Fonds ab. Dieser Auftrag ist rechtlich unwirksam, wenn die Unterschrift der Antragstellerin unter dem Verkaufsauftrag nicht von ihr stammt und von ihr auch nicht gebilligt wurde, d. h. gefälscht war oder, wenn die Antragstellerin bei Erteilung eines von ihr stammenden Auftrags geschäftsunfähig war (§ 105 Abs. 1 BGB). Weder die Unechtheit der Unterschrift noch eine etwaige Geschäftsunfähigkeit der Antragstellerin kann ohne Befragung der Antragstellerin persönlich sowie Einholung von Sachverständigengutachten beurteilt werden. Zwar weicht die Unterschrift unter dem am 19. September 2011 bei der Antragsgegnerin eingegangenen Verkaufsauftrag unstreitig von der Antragstellerin stammenden Unterschriften nicht unerheblich ab. Ob diese Abweichung so groß ist, dass von der Unechtheit der Unterschrift auszugehen ist, lässt sich ohne ein Gutachten eines Schriftsachverständigen unter Beteiligung eines Facharztes für Geriatrie, der die Antragstellerin untersucht hat, nicht entscheiden. Ohne sachverständigen Rat lässt sich nicht beurteilen, wie groß die Bandbreite von ihm stammender, im Erscheinungsbild unterschiedlicher Unterschriften bei einem an Alzheimer und Demenz erkrankten alten Menschen, wie der Antragstellerin, ist oder sein kann. Die Einholung von Gutachten ist dem Ombudsmann nach § 5 Abs. 4 Buchst. c Satz 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI nicht möglich. Der Ombudsmann ist deshalb nach Satz 2 der genannten Vorschrift gehalten, von einer Schlichtung abzusehen.

Zur Ausräumung einer beim Vertreter der Antragstellerin offenbar vorhandenen Fehlvorstellung weist der Ombudsmann darauf hin, dass die Wiedergutschrift der 44 Anteile an dem Fonds X dazu führt, dass die Antragstellerin ihrerseits den ihrem Konto bei der Bank A gutgeschriebenen Verkaufserlös von 5.478,88 € nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung gemäß § 812 Abs. 1 Satz 1 Alt. 1 BGB an die Antragsgegnerin herauszugeben hat. Auf den Wegfall der ungerechtfertigten Bereicherung nach § 818 Abs. 3 BGB wird sich die Antragstellerin auch dann nicht berufen können, wenn der Betrag auf ihrem Konto nicht mehr vorhanden ist, sondern darüber von ihr oder von einem anderen Kontoberechtigten, sei es auch missbräuchlich, verfügt worden ist.

Berlin, den 9. Mai 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

3.3.5 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

In einigen Fällen ging es um Fragen zu Altersvorsorgeverträgen auf Fondsbasis (Riester-Verträge). Bei Riester-Verträgen auf Fondsbasis werden Sparleistungen des Verbrauchers sowie etwaige staatliche Zulagen in offene Fonds investiert. Verbraucher nutzen diese Form der geförderten Altersvorsorge nach Maßgabe des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG), um über die Laufzeit ihres Altersvorsorgevertrags an den Ertragschancen des Kapitalmarktes zu partizipieren. Die Fondsgesellschaft garantiert zum Beginn der Auszahlungsphase des Vertrags die geleisteten Einzahlungen sowie etwaige staatliche Zulagen und zahlt eine lebenslange Zusatz-„Rente“. Die Anbieter von Riester-Fondssparplänen arbeiten dabei abhängig von der Dauer der Einzahlphase mit bestimmten Modellen bzw. Umschichtungsmechanismen zur Gewichtung von teils ertragsorientierten Fonds (z. B. Aktienfonds) und teils sicherheitsorientierten Fonds (z. B. Rentenfonds). Hiermit sollen einerseits möglichst hohe Erträge über die Laufzeit der Verträge erwirtschaftet aber auch dem Garantieelement eines solchen Vertrags Rechnung getragen werden.

Vertrieb

Einige Verbraucher machten geltend, man habe sie vor Vertragsabschluss nicht hinreichend beraten. Erst nach Vertragsunterzeichnung sei ihnen bewusst geworden, dass sie einen langfristigen Riester-Fondssparplan abgeschlossen haben, für den im Übrigen auch gar keine Zulagenberechtigung bestehe. Teilweise stellte sich eine fehlende Zulagenberechtigung erst nach Abschluss der Einzahlphase heraus, weil die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) gewährte, jedoch nicht berechnete Zulagen im Nachhinein zurückforderte. Der Ombudsmann konnte in diesen Fällen nicht behilflich sein, weil die Beratung jeweils über einen Dritten erfolgte und der Fondsgesellschaft in diesen Fällen nicht zuzurechnen war. Die Zulagenberechtigung legt letztendlich die ZfA fest. Im Fall einer Rentnerin klärte sich das Anliegen jedoch im Nachhinein. Der Altersvorsorgevertrag konnte wegen der positiven Börsenentwicklung im Jahr 2012 mit Gewinn gekündigt werden, der sämtliche angefallenen Kosten übertraf.

Einzahlphase

In einigen Fällen beanstandeten Verbraucher die Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevermögens, die Häufigkeit von Umschichtungen und die Realisierung teils damit verbundener Verluste sowie Inhalte der jährlich von der Fondsgesellschaft zu erteilenden Jahresabrechnung. Der Ombudsmann wies in diesen Fällen darauf hin, dass die Wertentwicklung der im Rahmen eines Altersvorsorgevertrags erworbenen Fonds je nach Volatilität der Kapitalmärkte und unter Berücksichtigung des Ermessensspielraums des jeweiligen Fondsmanagements Schwankungen unterliegen kann. Die Umschichtung von Altersvorsorgevermögen sei dem Produkt immanent bzw. vertraglich vereinbart und solle in volatilen Phasen der Sicherstellung des Garantiebetrages zu Beginn der Auszahlung und zur Vermeidung größerer Verluste dienen. Die Funktionsfähigkeit und der tatsächliche Nutzen solcher Umschichtungsmodelle ist aufgrund der Komplexität in einem Ombudsmannverfahren regelmäßig nicht überprüfbar. Gleichwohl hat der Ombudsmann in einem Fall die Nachvollziehbarkeit von Erläuterungen der Fondsgesellschaft zur Wertentwicklung eines Altersvorsorgevermögens und zu vorgenommenen Umschichtungen kritisiert und einen Vergleichsvorschlag unterbreitet. Fehler bei der Erstellung von Jahresabrechnungen nach § 7a AltZertG konnten nicht festgestellt werden.

Anbieterwechsel

Einige Eingaben standen im Zusammenhang mit dem Übertrag des Altersvorsorgevermögens auf einen neuen Anbieter. Ein Verbraucher beanstandete die Gebühr einer Fondsgesellschaft von 50 € für die Bearbeitung eines Anbieterwechsels. Er berief sich dabei auf Rechtsprechung des BGH, wonach für die Übertragung von Wertpapieren in ein anderes Depot in Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Gebühr bestimmt werden darf. Der Ombudsmann hielt die angeführte BGH-Rechtsprechung für nicht einschlägig. Im Fall eines Anbieterwechsels werden keinerlei Wertpapiere übertragen, sondern das Altersvorsorgevermögen. Die Gebühr sei in Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässig, weil die Übertragung des Altersvorsorgevermögens entgegen dem Herausgabeanspruch bei Wertpapieren keine gesetzliche, sondern eine vertragliche Pflicht des Anbieters darstelle. Darüber hinaus sei ein Anbieterwechsel mit einem nicht unerheblichen Aufwand für die Fondsgesellschaft verbunden²⁰.

In einem Fall wollte eine Verbraucherin zum zweiten Mal den Anbieter wechseln. Der zweite Wechsel wurde von dem neuen (dritten) Anbieter mangels Übermittlung ausreichender Vertragsdaten zurückgewiesen. Die Fondsgesellschaft (zweiter Anbieter) verfügte über diese Daten nicht, weil der erste Anbieter sie bislang nicht geliefert hatte. Der Ombudsmann hat der Fondsgesellschaft aufgegeben, sich diese Informationen zu beschaffen, damit der erneute Wechsel vollzogen werden kann. Hierzu sei sie nach Maßgabe der Verordnung zur Durchführung der steuerlichen Vorschriften des Einkommensteuergesetzes zur Altersvorsorge und zum Rentenbezugsmitteilungsverfahren sowie zum weiteren Datenaustausch mit der zentralen Stelle (AltVDV) verpflichtet²¹.

Auszahlphase

In einem Fall beanstandete der Verbraucher die Höhe der von der Fondsgesellschaft zu leistenden „Renten“-zahlungen. Bei Vertragsabschluss sei ihm eine höhere monatliche Rente zugesichert worden. Der Ombudsmann konnte hier nicht weiterhelfen. Der Verbraucher bezog sich auf eine modellhafte Beispielsrechnung in einer Informationsbroschüre. Darin wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei dieser Berechnung der Zahlungen von einer bestimmten Rendite ausgegangen wird, die tatsächlich auch höher oder niedriger liegen kann. Der Altersvorsorgevertrag selbst enthielt ebenfalls keinerlei diesbezügliche Zusicherungen.

²⁰ Fallsammlung AZ. S 008/2012 (Seite 47)

²¹ Fallsammlung AZ. W 001/2012 (Seite 49)

FALLSAMMLUNG

ALTERSVORSORGEVERTRAG | ANBIETERWECHSEL | GEBÜHREN

(AZ.: S 008/2012)

Schlichtungsvorschlag

I. Die Antragsteller (Ehepaar) schlossen im November bzw. Dezember 2002 mit der Antragsgegnerin jeweils einen zertifizierten Altersvorsorgevertrag mit der Bezeichnung (...) ab. Dabei handelt es sich um einen Vertrag, bei dem in der Ansparphase die Altersvorsorgebeiträge und das angesparte Altersvorsorgekapital in Anteilen an Investmentfonds angelegt werden. Am 23.05.2012 erteilte die Antragstellerin der Antragsgegnerin den Auftrag, ihr Altersvorsorgekapital auf einen mit der (...) abgeschlossenen Altersvorsorgevertrag zu übertragen. Die Antragsgegnerin bestätigte den Auftrag und kündigte unter Hinweis auf die Bedingungen zum Altersvorsorgevertrag an, ihr für die am 01.10.2012 erfolgende Übertragung des Altersvorsorgekapitals eine Übertragungsgebühr von 50 € in Rechnung zu stellen.

Dagegen wenden sich die Antragsteller unter Hinweis auf zwei Urteile des Bundesgerichtshofs vom 30.11.2004 (XI ZR 200/03 = BGHZ 161, 189 ff. = WM 2004, 272 ff. und XI ZR 49/04 = WM 2004, 274 ff.), wonach für die Übertragung von Wertpapieren in ein anderes Depot in Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Gebühr bestimmt werden darf. Mit ihrem Schlichtungsantrag begehren die Antragsteller einen Verzicht der Antragsgegnerin auf die Erhebung dieser Gebühr.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie hält die vorgenannte Gebühr für rechtmäßig.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Die Festlegung einer Gebühr von 50 € in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Arbeiten des Anbieters eines zertifizierten Altersvorsorgevertrages im Zusammenhang mit einer vom Altersvorsorgesparer gewünschten Übertragung des angesparten Altersvorsorgekapitals auf einen anderen Anbieter verstößt nicht gegen § 307 Abs. 1 Satz 1 und Abs. 2 Nr. 1 BGB, da sie den Altersvorsorgesparer nicht entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt. Die von den Antragstellern angeführten Entscheidungen des Bundesgerichtshofs zur Übertragung von Wertpapieren von einem

Depot in ein anderes sind nicht einschlägig. Mit einer solchen Übertragung erfüllt die depotführende Stelle lediglich den gesetzlichen Herausgabeanspruch des Depotinhabers aus §§ 695 Satz 1, 985 BGB bzw. aus §§ 7, 8 DepotG. Für die Erfüllung solcher eigener gesetzlicher Pflichten kann der Verpflichtete weder ein gesondertes Entgelt noch Ersatz seiner Aufwendungen verlangen (BGHZ 161, 189, 193 = WM 2004, 272, 273; BGH WM 2004, 274, 275).

Darum handelt es sich bei der Übertragung des Altersvorsorgekapitals auf Wunsch des Altersvorsorgesparers nicht. Diese ist mit der Übertragung von Wertpapieren aus einem Depot in ein anderes auch nicht vergleichbar. Es werden nicht Fondsanteile in ein anderes Depot übertragen, sondern das bisher angesparte Altersvorsorgekapital auf einen anderen Altersvorsorgevertrag. Die Pflicht der Antragsgegnerin dazu beruht auch nicht auf dem Gesetz, sondern ausweislich des § 1 Abs. 1 Nr. 10 Buchst. b) des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) auf einer besonderen Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern des Altersvorsorgevertrages. Die Erfüllung dieser vertraglichen Verpflichtung stellt für die Antragsgegnerin eine mit nicht unerheblichen Arbeiten verbundene Sonderleistung für die Antragsteller dar. Sie muss dem neuen Anbieter im Zusammenhang mit staatlichen Zulagen für Altersvorsorgebeiträge sowie zur Errechnung des garantierten Mindestauszahlungsbetrages bei Beginn der Auszahlungsphase erhebliche Datenmengen zum alten Altersvorsorgevertrag übermitteln und Bescheinigungen erstellen. Das gilt besonders, wenn die Altersvorsorgeverträge wie im Falle der Antragsteller bereits vor etwa zehn Jahren abgeschlossen worden sind. Das alles geschieht allein aufgrund des von den Antragstellern gewünschten Anbieterwechsels. Für die Erledigung dieser Arbeiten darf die Antragsgegnerin ähnlich wie eine Bank für Arbeiten zur Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung bei einer vom Darlehensnehmer gewünschten vorzeitigen Ablösung eines Grundpfanddarlehens (vgl. dazu OLG Frankfurt BKR 2012, 18, 23), die er auf vertraglicher Grundlage verlangen kann, eine angemessene Gebühr erheben. Dies ist auch die Ansicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Dass die von der Antragsgegnerin verlangte Gebühr von 50 € unangemessen hoch ist, machen die Antragsteller nicht geltend und ist nicht ersichtlich. Der Bund der Versicherten, der deren Interessen vertritt, hält in einer Stellungnahme zu einer beabsichtigten Ergänzung des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes insoweit eine Spanne von 50,00 bis 100,00 € für die Anbieter von zertifizierten Altersvorsorgeverträgen für auskömmlich. Die von der Antragsgegnerin verlangte Gebühr von 50 € liegt an der unteren Grenze dieser Spanne und kann nicht als unangemessen hoch angesehen werden.

Berlin, den 15. Oktober 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

ALTERSVORSORGEVERTRAG | ANBIETERWECHSEL | INFORMATIONSPFLICHT

(AZ.: W 001/2012)

Schlichtungsvorschlag

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, sich die Daten über gefördertes und ungefördertes Kapital sowie die Erträge darauf für die Jahre 2006 und 2007 für den von der Antragstellerin mit der Gesellschaft A geschlossenen Altersvorsorgevertrag zu beschaffen und diese Daten in Ergänzung der am 06.01.2011 erfolgten Datenübermittlung getrennt nach Jahren an die Gesellschaft B zu übermitteln und ihr das Guthaben der Antragstellerin aus dem mit ihr geschlossenen Altersvorsorgevertrag wieder zu überweisen.

I. Die Antragstellerin schloss im Juli 2008 mit der Antragsgegnerin einen zertifizierten Altersvorsorgevertrag. Die monatlichen Vorsorgebeiträge der Antragstellerin wurden in Aktienfonds oder Rentenfonds investiert. Bereits im Jahre 2006 hatte die Antragstellerin mit der Gesellschaft A einen anderen zertifizierten Altersvorsorgevertrag abgeschlossen. Diesen Vertrag kündigte die Antragstellerin und beantragte die Übertragung des Vertragsguthabens an die Antragsgegnerin auf ihren neuen Altersvorsorgevertrag. Die A kam dem am 13.01.2009 nach und übermittelte der Antragsgegnerin die Vertragsdaten mit dem Datensatz „Anbieterwechseldokumentation (AA01)“. Wie in der „Anbieterwechseldokumentation (AA01)“ vorgesehen, teilte die A der Antragsgegnerin zum geförderten und ungeförderten Kapital jeweils nur die Summen für die gesamte Vertragszeit mit, nahm also keine Aufteilung auf die einzelnen Beitragsjahre vor.

Die Antragstellerin kündigte zum 31.12.2010 auch den Altersvorsorgevertrag mit der Antragsgegnerin, schloss einen neuen Altersvorsorgevertrag mit der Gesellschaft B ab und bat um Übertragung des angesparten Vertragsguthabens. Die Antragsgegnerin übermittelte dieser am 06.01.2011 die bei ihr vorhandenen Vertragsdaten mit dem Datensatz AA01, wies darauf hin, dass ein Teil der Daten vom Voranbieter stamme und überwies ihr das angesparte Kapital.

Mit Schreiben vom 03.03.2011 bat die B die übermittelten Vertragsdaten wie folgt zu ergänzen: „gefördertes und ungefördertes Kapital, aufgeteilt nach Einzeljahren, Erträge auf gefördertes und ungefördertes Kapital, aufgeteilt nach Einzeljahren“. Mit Antwortschreiben vom 25.03.2011 wies die Antragsgegnerin darauf hin, dass die von ihr übermittelten Daten vollständig seien und bot an, eine Kopie der Anbieterwechseldokumentation (AA01) der A zu übersenden. Dies reichte der B nicht aus. In der Folgezeit lehnte sie deshalb einen Anbieterwechsel ab und überwies das erhaltene, von der Antragstellerin angesparte Kapital an die Antragsgegnerin zurück.

Mit ihrem Schlichtungsantrag macht die Antragstellerin geltend, trotz mehrfacher Aufforderung habe die Antragsgegnerin das Vertragsguthaben nicht an die B übertragen. Dies und die Durchführung des Anbieterwechsels verlangt sie mit ihrem Schlichtungsantrag.

Die Antragsgegnerin ist dem entgegengetreten. Sie macht geltend, der Anbieterwechsel sei nicht an ihr gescheitert. Den Wunsch der B, weitere Daten aus dem Altersvorsorgevertragsverhältnis zwischen der Antragstellerin und der A in ihre Anbieterwechseldokumentation (AA01) zu integrieren, könne sie nicht erfüllen, da ihr die gewünschten Daten nicht zur Verfügung stünden.

II. Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist begründet. Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, sich die fehlenden Daten von der A zu beschaffen und zusammen mit dem Vertragsguthaben der Antragstellerin an die B zu übermitteln.

1.

Die Mitteilung von Daten zur Durchführung eines Anbieterwechsels bei Altersvorsorgeverträgen nach § 1 Abs. 1 Nr. 10 Buchst. b des Altersvorsorge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) regelt die Verordnung zur Durchführung der steuerlichen Vorschriften des Einkommensteuergesetzes zur Altersvorsorge und zum Rentenbezugsmitteilungsverfahren sowie zum weiteren Datenaustausch mit der zentralen Stelle (AltVDV). Nach § 1 Abs. 1 AltVDV hat eine in der AltVDV vorgeschriebene Übermittlung von Daten in Form eines amtlich vorgeschriebenen Datensatzes zu erfolgen. Im Fall der Übertragung von Altersvorsorgevermögen nach § 1 Abs. 1 Nr. 10 Buchst. b AltZertG hat der Anbieter des bisherigen Vertrags dem Anbieter des neuen Vertrags die in § 92 des Einkommensteuergesetzes (EStG) genannten Daten einschließlich der auf den Zeitpunkt der Übertragung fortgeschriebenen Beträge im Sinne des § 19 Abs. 1 und 2 AltVDV mitzuteilen (§ 11 Abs. 1 AltVDV).

Nach dem in § 11 Abs. 1 AltVDV in Bezug genommenen § 92 Abs. 1 EStG hat die dort vorgeschriebene, vom Anbieter jährlich zu erteilende Bescheinigung die Höhe der im Beitragsjahr geleisteten Altersvorsorgebeiträge, die im Beitragsjahr getroffenen, aufgehobenen oder geänderten Ermittlungsergebnisse nach § 90 EStG über die Höhe eines Zulageanspruchs, die Summe der bis zum Ende des abgelaufenen Beitragsjahres dem Vertrag gutgeschriebenen Zulagen, die Summe der bis zum Ende des abgelaufenen Beitragsjahres geleisteten Altersvorsorgebeiträge und den Stand des Altersvorsorgevermögens zu umfassen.

Nach dem ebenfalls in Bezug genommenen § 19 Abs. 1 Satz 1 Nr. 5 AltVDV hat der Anbieter für jedes Kalenderjahr Aufzeichnungen über dem Altersvorsorgevertrag insgesamt gutgeschriebene Erträge zu führen. Wenn zugunsten des Altersvorsorgevertrages auch nicht geförderte Beiträge geleistet werden, sind diese Erträge nach § 19 Abs. 1 Satz 2 AltVDV anteilig den geförderten und den nicht geförderten Beiträgen zuzuordnen und entsprechend aufzuzeichnen.

Zur praktischen Umsetzung des § 11 Abs. 1 AltVDV und zur Regelung des Datenaustauschs der Anbieter untereinander wurde von den Interessenverbänden der Anbieter von Altersvorsorgeverträgen das „Kommunikationshandbuch“ herausgegeben. Zweck der Datenübermittlung ist es nach Nr. 1.1 Abs. 2 des Kommunikationshandbuchs, den neuen Anbieter in die Lage zu versetzen, dem neuen Vertragskunden die jährliche Bescheinigung nach § 92 EStG zu erteilen und die Verwaltung der Zulagen vorzunehmen. Die Version 05.00.00 des Kommunikationshandbuchs vom 09.01.2006 Release 11 sah auf Seiten 15 und 16 nur die Mitteilung der Summen der Erträge auf dieses Kapital jeweils bis zum Datum der Kapitalübertragung vor, nicht jedoch eine Aufteilung des geförderten und des ungeförderten Kapitals sowie der Erträge darauf auf die einzelnen Jahre des Altersvorsorgevertrages.

2.

Dem trug die von der A der Antragsgegnerin am 13.01.2009 übermittelte Anbieterwechseldokumentation (AA01) nur zum Teil Rechnung. Diese enthält auf Seite 2 zwar Angaben über die Summen des geförderten und ungeförderten Kapitals, allerdings ohne eine Aufteilung auf die einzelnen Jahre des Altersvorsorgevertrages, aber keinerlei Angaben über die Summen von (etwaigen) Erträgen auf gefördertes und ungefördertes Kapital, die im „Kommunikationshandbuch“ vorgeschrieben sind.

Nach § 11 Abs. 1 AltVDV in Verbindung mit § 19 Abs. 1 AltVDV ist die A verpflichtet, der Antragsgegnerin die unterbliebene Mitteilung der Erträge auf gefördertes und ungefördertes Kapital auf Verlangen zu übermitteln, und zwar aufgeteilt auf die einzelnen Jahre des Altersvorsorgevertrages. Gleiches gilt, was die Aufteilung auf die einzelnen Vertragsjahre angeht, auch für die Mitteilung des geförderten und ungeförderten Kapitals selbst. Nach § 19 Abs. 1 Satz 1 AltVDV, auf den § 11 Abs. 1 AltVDV verweist, ist jeder Anbieter von Altersvorsorgeverträgen verpflichtet, für jedes Kalenderjahr Aufzeichnungen u. a. über die dem Altersvorsorgevertrag insgesamt gutgeschriebenen Erträge zu führen. Nach § 92 Abs. 1 EStG hat der Anbieter dem Altersvorsorgekunden außerdem jährlich eine Bescheinigung über den aktuellen Stand

seines Vorsorgevertrages zu erteilen. Beide Vorschriften sprechen dafür, dass auch bei der Datenübermittlung aus Anlass eines Anbieterwechsels eine Aufteilung der erforderlichen Angaben auf die einzelnen Vertragsjahre des Altersvorsorgevertrages und nicht lediglich die Mitteilung von Summen für die gesamte Laufzeit des Altersvorsorgevertrages zu erfolgen hat. Zu den erforderlichen Angaben gehört auch eine Mitteilung über die Summen des geförderten und des ungeförderten Kapitals in jedem Kalenderjahr, weil sonst die in § 19 Abs. 1 Satz 2 AltvDV vorgesehene anteilige Zuordnung von Erträgen auf geförderte und nicht geförderte Beiträge nicht möglich ist.

Der Notwendigkeit einer Aufteilung des geförderten und des nicht geförderten Kapitals sowie der Erträge darauf auf die einzelnen Vertragsjahre trägt nunmehr im Gegensatz zur Vorgängerversion auch die Version 06.00.00 des Kommunikationshandbuchs Release 16 vom 03.07.2009 Rechnung. Es sieht eine Übermittlung der angesprochenen Daten getrennt nach den jeweiligen Beitragsjahren vor. Dementsprechend ist die Antragsgegnerin am 06.01.2011 verfahren und hat der B die Daten getrennt nach den Beitragsjahren 2008 und 2011 übermittelt. Nur für die Jahre 2006 und 2007 ist die von der B geforderte Übermittlung der jeweiligen Daten über gefördertes und ungefördertes Kapital sowie darauf jeweils entfallende Erträge aufgeteilt nach Beitragsjahren unterblieben, weil der Antragsgegnerin diese Daten bisher nicht zur Verfügung stehen. Darauf kann sich die Antragsgegnerin indes nicht mit Erfolg berufen, da sie einen durchsetzbaren Rechtsanspruch gegen die A auf Übermittlung der genannten Daten aufgeteilt auf die Jahre 2006 und 2007 hat. Dass eine Übermittlung der genannten Daten getrennt nach Beitragsjahren in dem Kommunikationshandbuch Release 11 noch nicht vorgesehen war, ändert an der Rechtslage nichts. Das Kommunikationshandbuch Release 11 trägt insoweit den §§ 92 Abs. 1 EStG und 19 Abs. 1 Satz 1 AltvDV, auf die § 11 Abs. 1 AltvDV verweist, nicht hinreichend Rechnung und wurde aus diesem Grund zu Recht durch das Kommunikationshandbuch Release 16 ersetzt.

Die Antragsgegnerin kann die von der B geforderte Ergänzung der am 06.01.2011 übermittelten Daten für die Jahre 2006 und 2007 nicht dadurch vermeiden, dass sie die Antragstellerin und die B darauf verweist, sich die fehlenden Daten für die Jahre 2006 und 2007 direkt von der A zu beschaffen. Nach § 11 Abs. 1 AltvDV hat die Mitteilung der erforderlichen Daten im Falle des Anbieterwechsels vom Altanbieter an den unmittelbar nachfolgenden neuen Anbieter zu erfolgen.

3.

Abschließend sei die Antragstellerin noch darauf hingewiesen, dass ein Anbieterwechsel für sie häufig wirtschaftlich nachteilig sein wird, da bei jedem Anbieterwechsel erneut nicht unerhebliche Provisionen für den Vertrieb anfallen.

Berlin, den 18. Juli 2012

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

3.3.6 AUSBLICK AUF DAS JAHR 2013

Im laufenden Jahr lassen sich bislang keine besonderen Themenschwerpunkte feststellen.

Streitigkeiten aus dem Bereich Immobilienfonds lassen sich jedenfalls bis Redaktionsschluss dieses Berichts als rückläufig bzw. nicht mehr als bestimmend bezeichnen.

3.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN / CROSS-BORDER DISPUTES

Die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr 13 Eingaben von Verbrauchern aus dem Ausland erhalten. Es handelte sich hierbei um 8 Eingaben aus Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und 5 Eingaben aus Drittstaaten (z. B. Schweiz, USA).

Bei diesen Verbraucherrechtsstreitigkeiten ging es in allen Fällen um Fragen zu offenen Immobilienfonds, die die Rücknahme von Anteilen ausgesetzt haben oder sich in der Abwicklung befinden.

Wegen der Einzelheiten wird auf Kapitel 3.3.2.2 und den folgenden Beispielsfall verwiesen:

The Ombudsman Scheme for Investment Funds received 13 complaints by foreign consumers in 2012. In 8 cases consumers from countries of the European Economic Area (EEA) were involved and in 5 cases consumers of third countries (e. g. Switzerland, USA).

All cross-border consumer-disputes of the reporting period were related to open-ended real estate funds that had suspended the redemption of units or have already started winding-up procedures.

For details see section 3.3.2.2 and the following model case:

BEISPIELSFALL:

„Im Oktober 2009 erwarb ein österreichischer Verbraucher Anteile eines deutschen offenen Immobilienfonds über eine schweizerische Bank an einer deutschen Wertpapierbörse. Der Fonds hatte vor dem Hintergrund der Finanzkrise 2008 bereits Monate zuvor die Rücknahme von Fondsanteilen nach den Vorschriften des Investmentgesetzes ausgesetzt. Zahlreiche Anleger offener Immobilienfonds wollten in dieser Zeit ihre Anteile zu Bargeld machen. Bei einigen deutschen Immobilienfonds waren die Rückgabewünsche größer als die vorhandene Liquidität und die Fondsimmobilen konnten so kurzfristig nicht veräußert werden. Im Oktober 2010 musste die Fondsgesellschaft aufgrund gesetzlicher Vorgaben die Auflösung des Fonds innerhalb von 3 Jahren bekanntgeben, um die Anleger ausbezahlen zu können. Im Februar 2011 verkaufte der Verbraucher seine Anteile über die Börse anstatt die Auflösung des Fonds abzuwarten und realisierte einen Verlust. Der Verbraucher trug vor, der Verkaufsprospekt habe Anleger nicht ausreichend über den Fonds und seine Risiken informiert und begehrte Schadensersatz. Der Ombudsmann konnte dem Verbraucher nicht weiterhelfen. Eine Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit des Verkaufsprospektes war nicht feststellbar.

MODEL CASE:

“In October 2009, an Austrian consumer purchased units of a German open-ended real estate investment fund via a Swiss Bank on a German Securities Exchange. Due to the financial crisis in 2008 the fund had suspended the redemption of units months before as laid down in the provisions of the German Investment Act. At this time, many investors in open-ended real estate funds sought redemption of units in order to gain liquidity. This run could not be handled by a couple of German funds since real estate can normally not be sold on short notice. In October 2010, the fund had to declare its winding-up within a 3-year period due to statutory provisions in order to pay out its investors. In February 2011, the consumer sold his units on a German Securities Exchange and realized a loss instead of awaiting the liquidation of the fund’s assets. The consumer argued the management company did not sufficiently inform investors about the fund’s characteristics and risks in its prospectus and thus claimed for damages. Unfortunately, the Ombudsman was not able to help the consumer since incorrectness or incompleteness of the prospectus could not be discovered.

Es stellte sich vielmehr heraus, dass der Verbraucher die Anteile des Fonds zu Spekulationszwecken erworben hatte und ihm die seinerzeitige Liquiditätssituation des Fonds bei Erwerb bereits bekannt gewesen war.

Im Jahr 2011 hat der deutsche Gesetzgeber die Vorschriften zur Verwaltung offener Immobilienfonds überarbeitet und deren Liquiditätsmanagement gestärkt.“

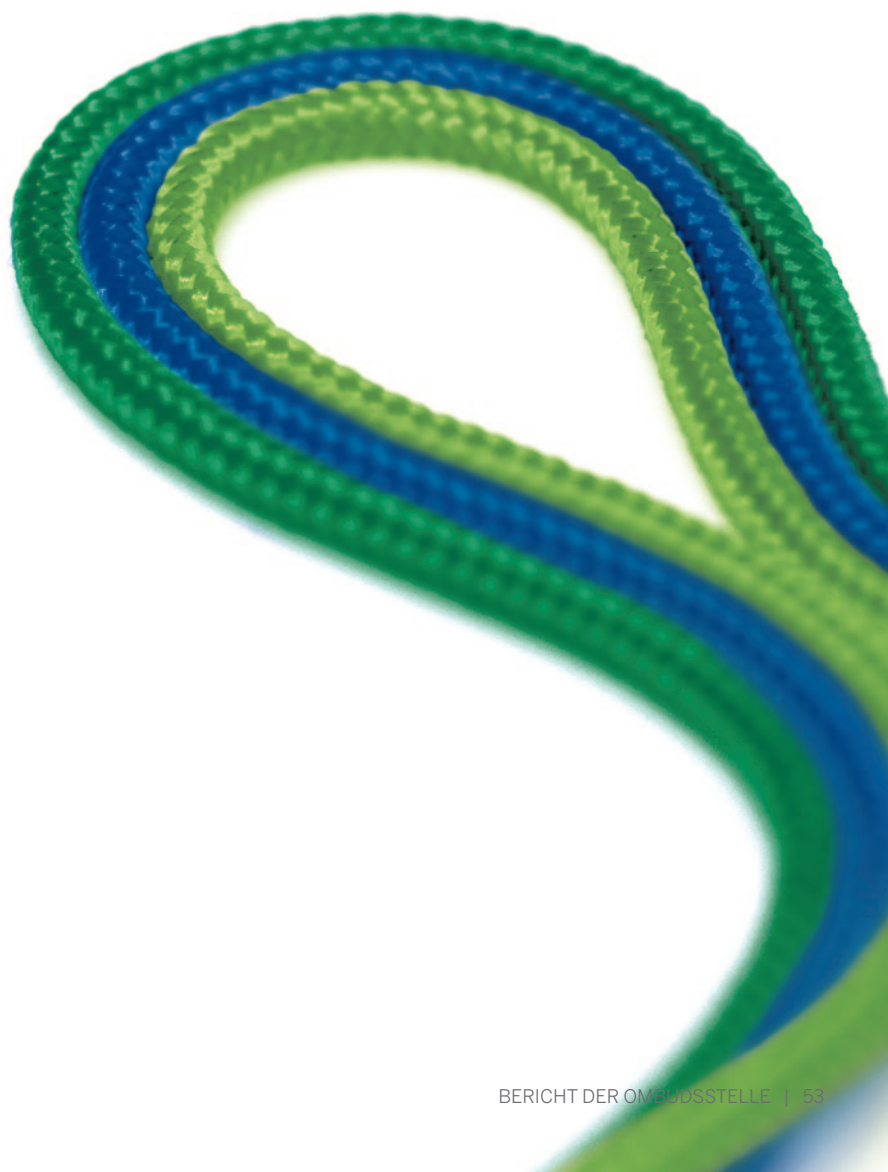
In fact, it turned out that the consumer had bought the units for speculative reasons and knew about the funds' problems at that time.

In 2011, the German legislator has reviewed the rules for open-ended real estate funds and strengthened their liquidity management.”

Dieses Beispiel wurde dem FIN-NET²² für den jährlichen Tätigkeitsbericht des europäischen Schlichtungsnetzwerks für Finanzdienstleistungen zur Verfügung gestellt.

The model case was made available to FIN-NET for the annual report of the European Financial Dispute Resolution Network.

²² s. Kapitel 2.4.2



3.5 WOLFGANG ARENHÖVELZU ASPEKTEN DER EU-RICHTLINIE ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

Der europäische Gesetzgeber hat vor wenigen Wochen die „Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten“ erlassen. Das stärkt den Verbraucherschutz, bedingt aber auch den Beginn einer rechtspolitischen Diskussion, in der eine gewisse Brisanz liegen kann. Einige Stimmen befürchten wegen der neuen europarechtlichen Vorgaben schon die Entstehung eines justiziellen Paralleluniversums neben der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Diese Befürchtung halte ich für unbegründet.

Verbrauchern werden künftig neben dem traditionellen Rechtsweg in fast allen Geschäftsfeldern alternative Schlichtungsstellen mit einheitlichen Qualitätsstandards zur Verfügung stehen müssen. Der Geltungsbereich der Richtlinie erstreckt sich nämlich auf alle Streitigkeiten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmen ergeben. Lediglich Streitfälle aus den Bereichen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens sind ausgenommen. Damit sind auch sämtliche entgeltlichen Finanzdienstleistungen zwischen Verbrauchern und Unternehmen vom Geltungsbereich der Richtlinie erfasst.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds erfüllt die Standards dieser Richtlinie bereits heute und bietet Verbrauchern ein kompetentes, unabhängiges und effektives Streitbeilegungsverfahren im Bereich Kapitalanlagen. An einigen Stellen setzt sie noch höhere Qualitätsmaßstäbe als künftig gesetzlich vorgeschrieben. Dennoch erscheint angesichts der bevorstehenden Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht ein erster kritischer Blick auf einzelne Aspekte dieser Vorschriften angezeigt.

Zugang zu Schlichtungsstellen

Die Richtlinie widmet dem Zugang der Verbraucher zu Schlichtungsstellen und -verfahren besondere Aufmerksamkeit. Dieser Zugang soll nur in engen Grenzen eingeschränkt werden können. Die Richtlinie erlaubt den Mitgliedsstaaten die Normierung nur weniger abschließend aufgezählter Tatbestände, bei deren Vorliegen die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden durch eine Schlichtungsstelle abgelehnt werden darf.

Hierzu gehören Fälle, in denen der Verbraucher nicht erst im direkten Kontakt zu dem Unternehmen den Versuch unternommen hat, die Meinungsverschiedenheit beizulegen, aber auch Beschwerden, die einen zu definierenden Schwellenwert unter- oder übersteigen. Schlichtungsstellen sollen zudem berechtigt sein, die Bearbeitung mutwilliger bzw. schikanöser Beschwerden zu verweigern. Schließlich sollen auch solche Beschwerden unbearbeitet bleiben können, die den effektiven Betrieb der Streitschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würden.

Da Verbraucher nach dem Willen der Richtlinie Schlichtungsstellen auf nahezu allen Rechtsgebieten kostenfrei oder allenfalls gegen eine geringe Schutzgebühr sollen anrufen können, die Finanzierung aber de facto der Wirtschaft überlassen wird, erscheint es fraglos legitim, Schlichtungsstellen erst dann mit einem Problem befassen zu dürfen, wenn ein bilateraler Klärungsversuch zwischen Verbraucher und Unternehmer gescheitert ist. Vor diesem Hintergrund ist es ebenso legitim, Schlichtungsstellen vor sinnlosen und offensichtlich unbegründeten Beschwerden zu schützen. Dazu sind in der Richtlinie beschriebene Tatbestände grundsätzlich der richtige Weg.



Bei der Umsetzung der Richtlinie wird der deutsche Gesetzgeber aber auch die Vielzahl der verschiedenen Streitgegenstände in den verschiedenen Bereichen des täglichen Lebens zu berücksichtigen haben. Was für Schlichtungsstellen, die sich mit dem Kauf hochwertiger Verbrauchsgüter befassen müssen, sinnvoll sein kann, muss für komplexe Streitigkeiten aus dem Dienstleistungsbereich nicht in gleicher Weise gelten. Es erscheint deshalb sinnvoll, den Schlichtungsstellen ein möglichst breites Spektrum von Regelungsoptionen einzuräumen. Die Richtlinie gibt den Mitgliedsstaaten dazu die Möglichkeit.

Sie beschreibt verschiedene Tatbestände zur Beschränkung des Verfahrenszugangs, ohne sie jedoch für alle Schlichtungsstellen bindend vorzugeben. Es liegt deshalb nahe, den einzelnen Schlichtungsstellen im Umsetzungsgesetz einen weiten Spielraum einzuräumen, ob und gegebenenfalls wie der Zugang zu ihrer Schlichtungsstelle den Besonderheiten des jeweiligen Tätigkeitsbereichs angepasst werden könnte. So mag die Einführung eines Schwellenwertes, also eines Mindest- oder Höchststreitwertes, bei Schlichtungsstellen aus dem Telekommunikationsbereich oder mit der Zuständigkeit für den öffentlichen Personenverkehr anders zu beurteilen sein als bei Schlichtungsstellen für den Bereich der Banken, Sparkassen oder anderer Finanzdienstleistungen.

Die Frage des Zugangs zu einer Schlichtungsstelle an unbestimmte Rechtsbegriffe, wie zum Beispiel „mutwillig“ oder „schikanös“ zu knüpfen, erscheint aber angesichts der Zielsetzung der Richtlinie, einen möglichst umfassenden Verbraucherschutz zu entwickeln, eher zweifelhaft. Das gilt umso mehr, als nach der Richtlinie selbst derartig gestaltete Verfahrensregeln den Zugang von Verbrauchern zu einer Schlichtungsstelle „nicht erheblich beeinträchtigen“ dürfen.

Darüber hinaus erscheint es erörterungswürdig, den Zugang zu einer Schlichtungsstelle mit der

Begründung verweigern zu dürfen, die Bearbeitung einer Streitigkeit könnte wegen ihrer Besonderheit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen. Abgesehen von den Schwierigkeiten, eine mögliche Effizienzbeeinträchtigung bei Eingang einer Beschwerde zu prognostizieren, stellt sich die Frage nach den Parametern, an denen diese gemessen werden könnte. Es lassen sich zwar Fälle denken, deren Bearbeitung im Vergleich zu anderen für erhebliche Belastungen der Schlichtungsstelle sorgen. So kann etwa eine Vielzahl von Beschwerden verschiedener Verbraucher gegen ein Unternehmen mit identischem Sachverhalt die Arbeit der Schlichtungsstelle schwerwiegend beeinträchtigen. Ähnliches gilt für Beschwerden, die in großer Zahl eingereicht werden und ausschließlich die Verjährungshemmung zum Ziel haben, um eine bevorstehende gerichtliche Grundsatzentscheidung abzuwarten. In solchen Fällen, die auch der gerichtlichen Praxis nicht fremd sind, könnte sich für die Verfahrensordnung die Einführung eines Rückgriffs auf die ZPO empfehlen, etwa um Massenverfahren bei gleichgelagertem Sachverhalt zu verbinden oder Verfahren bis zur rechtskräftigen Grundsatzentscheidung auszusetzen oder ruhen zu lassen. Die effizienzbeeinträchtigende Belastung der Schlichtungsstelle ließe sich unter Umständen durch einen allgemeinen Verweis auf prozessuale Grundsätze des gerichtlichen Zivilverfahrens verringern.

Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds macht von solchen Verfahrenshemmnissen nur in geringem Umfang Gebrauch. Sie sieht lediglich einige allgemein anerkannte typische Verfahrenshindernisse vor, die sicherstellen sollen, dass sich nicht mehrere Einrichtungen mit ein und derselben Streitigkeit befassen müssen, es zu Überschneidungen mit gerichtlichen Entscheidungen kommt oder offenkundig unbegründete Fälle bearbeitet werden müssen. Im Übrigen bleibt sie im Interesse des Verbrauchers weit hinter den Möglichkeiten der in der Richtlinie erlaubten Zugangsbeschränkungen zurück. Sie erhebt zum Beispiel weder Schwellenwerte, noch lehnt sie hochkomplexe, effizienzbeeinträchtigende oder Streitigkeiten mit rechtsgrundsätzlicher Bedeutung ab. Im Zweifel entscheidet sie sich immer für ein Schlichtungsverfahren.

Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

In einem weiteren Schwerpunkt formuliert die Richtlinie wichtige Standards, an denen die Auswahl der Streitschlichterinnen und Streitschlichter auszurichten ist. Sie verlangt dafür Personen, die über das erforderliche Fachwissen verfügen, unabhängig und unparteiisch sind.

Konkret sollen diese Personen das Wissen und die Fähigkeiten haben, die für die Arbeit der alternativen Streitschlichtung oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich ist. Der Anknüpfungspunkt für den Nachweis entsprechender Fachkenntnisse könnte wegen der Verknüpfung mit der gerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten der fachliche

Standard sein, der in den jeweiligen Mitgliedsstaaten für eine Tätigkeit als Richter oder Rechtsanwalt erforderlich ist. Ombudsleute in deutschen Schlichtungsstellen sollten deshalb die Befähigung zum Richteramt haben.

Darüber hinaus müssen diese Personen für einen ausreichend langen Zeitraum berufen werden, um die Unabhängigkeit ihres Handelns zu gewährleisten und sie dürfen an keinerlei Weisungen, zum Beispiel einer Partei gebunden sein. Die Vergütung der Ombudsleute darf nicht an das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens gekoppelt werden und die Schlichtungsstelle muss über Regelungen zum Umgang mit Interessenkonflikten verfügen. Letztlich muss eine Schlichtungsstelle, die von einem Wirtschaftsverband betrieben wird, mit ausreichenden und nur ihr zur Verfügung stehenden Mitteln ausgestattet sein, um ihre Handlungsfreiheit zu garantieren.

Diesen Teil der Richtlinie hat die Ombudsstelle für Investmentfonds bereits mit ihrer Gründung umgesetzt. Die Unabhängigkeit der Ombudsleute und der Einrichtung insgesamt ist uneingeschränkt gewährleistet. Die Organisation der Ombudsstelle schließt jedwede Einflussnahme Dritter auf ein Schlichtungsverfahren aus. Sie ist organisatorisch von dem sie tragenden deutschen Fondsverband BVI getrennt und verfügt über ein eigenes Budget. Die persönliche Unabhängigkeit der Ombudsleute wird durch das ihrer Bestellung zugrunde liegende Auswahlverfahren und ihre persönliche und fachliche Qualifikation gewährleistet, die sich wesentlich aus ihrer langjährigen richterlichen Tätigkeit ergibt. Die Ombudsleute würden sich übrigens

schon angesichts ihrer „richterlichen Sozialisierung“ dem Versuch einer Einflussnahme lautstark widersetzen. Die sachliche Unabhängigkeit der Ombudsleute wird auch durch deren Selbstverständnis gesichert. Sie verstehen sich weder als einseitige Verbraucherschützer noch als Sprachrohr der Unternehmen, die sich der Ombudsstelle angeschlossen haben. Sie fühlen sich allein an Recht und Gesetz gebunden.

Gelegentlich kontrovers wird die Frage diskutiert, ob nicht die vollständige rechtliche Trennung einer Schlichtungsstelle von den sie tragenden (Wirtschafts-)Verbänden, zum Beispiel im Wege einer Vereinslösung der beste Garant für die sachliche Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle ist. Ein von den Mitgliedsunternehmen und den sie vertretenden Verbänden selbstständiger Verein könnte Träger der Schlichtungsstelle sein. Da die Richtlinie selber von verschiedenen Möglichkeiten der Trägerschaft für Schlichtungsstellen ausgeht, sollten auch im Rahmen ihrer Umsetzung diese Möglichkeiten bestehen bleiben. Das Beispiel der Ombudsstelle für Investmentfonds zeigt, dass die mit Recht geforderte Unabhängigkeit der Streitschlichter auch in einem solchen System nachprüfbar gewährleistet ist.

Resümee

Die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung ist ein begrüßenswerter Fortschritt für den Verbraucherschutz. Die Frage der Umsetzung einzelner, auch an dieser Stelle nicht besprochener Regelungen in deutsches Recht birgt sicherlich rechtspolitischen Zündstoff und bedarf auf jeden Fall noch intensiver Erörterungen. Es wäre wünschenswert, wenn hierbei die Erfahrungen bestehender Schlichtungsstellen einbezogen würden. Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist zu einer konstruktiven Mitarbeit bereit.

Ihr



Wolfgang Arenhövel
Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen a. D.
Ombudsmann



TEILNEHMERST
OMBUDSSTELL
SICH ERFREULI
WICKELT.

DIE TEILNEHMERSTRUKTUR
DER OMBUDSSTELLE
HAT SICH ERFREULICH
ENTWICKELT.



4. TEILNEHMER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds bearbeitet Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit der Geldanlage in Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Verbraucher können sich an die Ombudsstelle wenden, wenn ihr Anliegen eine Gesellschaft betrifft, die das Verfahren der Ombudsstelle nutzt.

Die Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle ist grundsätzlich allen Gesellschaften möglich, die in den Bereich der Streitschlichtung nach § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch fallen und Verbrauchern die außergerichtliche Klärung von Streitfällen über die Ombudsstelle anbieten möchten.

Dies waren unter dem Regime des Investmentgesetzes, das mit Wirkung zum 22. Juli 2013 vom Kapitalanlagegesetzbuch abgelöst wurde, vornehmlich Verwaltungsgesellschaften deutscher offener Publikumsfonds. Unter dem neuen Regime des Kapitalanlagegesetzbuches können es nunmehr aber auch Gesellschaften im Bereich geschlossener Fonds sein.

Eine Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist für eine Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle nicht notwendig.

Zu-/Abgänge 2012

Die Teilnehmerstruktur der Ombudsstelle hat sich im Berichtsjahr 2012 erfreulich entwickelt.

Der Ombudsstelle sind drei weitere Gesellschaften beigetreten. Darunter befindet sich eine EU-Verwaltungsgesellschaft, die grenzüberschreitend Fonds auf dem deutschen Markt verwaltet, und die erste Verwahrstelle.

Eine Fondsgesellschaft hat ihre Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle wegen Geschäftsaufgabe zum 31. Dezember 2012 beendet.

Zugänge 2013

Darüber hinaus hat sich im 2. Quartal 2013 die erste Bank entschieden, seinen Kunden das Verfahren der Ombudsstelle auf freiwilliger Basis anzubieten. Die Bank ist überwiegend im Bereich der Verwahrung von Fondsanteilen tätig.

Im 3. Quartal hat sich eine weitere Investmentaktiengesellschaft der Ombudsstelle angeschlossen.

Die Ombudsstelle deckt mit ihren teilnehmenden Gesellschaften mittlerweile nahezu den gesamten Markt für deutsche offene Publikumsfonds ab.

4.1 GESELLSCHAFTEN

Das Verfahren der Ombudsstelle nutzen folgende Gesellschaften (Stand: Juli 2013):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Aberdeen Asset Management Aberdeen Asset Management Deutschland AG	Bettinastraße 53–55 60325 Frankfurt am Main www.aberdeen-asset.de
	Allianz Global Investors Allianz Global Investors Europe GmbH	Mainzer Landstraße 11–13 60329 Frankfurt am Main www.allianzglobalinvestors.de
	ALTE LEIPZIGER Trust ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	Alte-Leipziger-Platz 1 61440 Oberursel www.alte-leipziger.de
	Ampega Ampega Investment GmbH	Charles-de-Gaulle Platz 1 50679 Köln www.ampega.de
	AVANA AVANA Invest GmbH	Thierschplatz 6 / Lehel Carré 80538 München www.avanainvest.com
AVANA Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA II Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA III Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen
	AXA Investment Managers AXA Investment Managers Deutschland GmbH	Bleichstraße 2-4 60313 Frankfurt am Main www.axa-im.de
	BlackRock BlackRock Asset Management Deutschland AG	Max-Joseph-Straße 6 80333 München www.blackrockinvestments.de
	BNY Mellon Service KAG BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 / MesseTurm 60327 Frankfurt am Main www.bnymellonkag.com
	CRI Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	Friedrichstraße 25 65185 Wiesbaden www.commerzreal.com
	CSAM IMMO CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	Junghofstraße 16 60311 Frankfurt am Main www.cseuroreal.de
	DEKA IMMO Deka Immobilien Investment GmbH	Taunusanlage 1 60329 Frankfurt am Main www.deka-immobilien.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DEKA Deka Investment GmbH	Mainzer Landstraße 16 60325 Frankfurt am Main www.deka.de
	Deutsche Asset & Wealth Management Deutsche Asset & Wealth Management Investment GmbH	Mainzer Landstraße 178–190 60327 Frankfurt am Main www.dws.de
	FRANKFURT-TRUST FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	Bockenheimer Landstraße 10 60323 Frankfurt am Main www.frankfurt-trust.de
	Generali Investments Generali Investments Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	Unter Sachsenhausen 27 50667 Köln www.geninvest.de
	HANSAINVEST HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	Kapstadtring 8 22297 Hamburg www.hansainvest.com
	HELABA INVEST Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	Junghofstraße 24 60311 Frankfurt am Main www.helaba-invest.de
	HSBC INKA Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	Yorckstraße 21 40476 Düsseldorf www.inka-kag.de
	iii-investments. Internationales Immobilien-Institut GmbH	Albrechtstraße 14 80636 München www.iii-investments.de
	KanAm Grund KanAm Grund Kapitalanlagegesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 MesseTurm 60308 Frankfurt am Main www.kanam-grund.de
	KanAm Grund Spezial KanAm Grund Spezialfondsgesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 MesseTurm 60308 Frankfurt am Main www.kanam-grund-spezial.de
	KAS IS KAS Investment Servicing GmbH	Biebricher Allee 2 65187 Wiesbaden www.kasbank.com
	LBB-INVEST Landesbank Berlin Investment GmbH	Kurfürstendamm 201 10719 Berlin www.lbb-invest.de
	LAZARD ASSET MANAGEMENT Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	Neue Mainzer Straße 75 60311 Frankfurt am Main www.lazardnet.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
 Fonds in Feinarbeit.	LBBW Asset Management LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	Fritz-Elsas-Straße 31 70174 Stuttgart www.LBBW-AM.de
	LRI Invest LRI Invest S.A.	1c, rue Gabriel Lippmann 5365 Munsbach, Luxemburg www.lri-invest.lu
	MEAG MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	Oskar-von-Miller-Ring 18 80333 München www.meag.com
	Meriten Investment Management Meriten Investment Management GmbH	Elisabethstraße 65 40217 Düsseldorf www.meriten.de
	Metzler Investment Metzler Investment GmbH	Große Gallusstraße 18 60311 Frankfurt am Main www.metzler.com
	Monega KAG Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	Stolkgasse 25–45 50667 Köln www.monega.de
	Morgan Stanley Morgan Stanley Real Estate Investment GmbH	Junghofstraße 13-15 60311 Frankfurt am Main www.morganstanley-p2value.de
	NAM Deutschland Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	Gräfstraße 109 60487 Frankfurt am Main www.nomura-asset.de
	OPPENHEIM Oppenheim Kapitalanlagegesellschaft mbH	Unter Sachsenhausen 2 50667 Köln www.oppenheim.de
	PALADIN Asset Management Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	Hindenburgstraße 42 30175 Hannover www.paladin-am.com
	PIONEER Investments Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	Arnulfstraße 124-126 80636 München www.pioneerinvestments.de
	Deutsche Asset & Wealth Management – Alternatives and Real Assets RREEF Investment GmbH	Mainzer Landstraße 178–190 60327 Frankfurt am Main www.rreef.com
	SEB Investment SEB Investment GmbH	Rotfeder-Ring 7 60327 Frankfurt am Main www.sebassetmanagement.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SGSS KAG SGSS Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	Apianstraße 5 85774 Unterföhring www.sg-securities-services.com
	Siemens Siemens Fonds Invest GmbH	Otto-Hahn-Ring 6 81739 München www.siemens.de/fonds
	State Street State Street Bank GmbH	Solmsstraße 83 60486 Frankfurt am Main www.statestreet.com
	Pramerica TMW Pramerica Property Investment GmbH	Wittelsbacherplatz 1 80333 München www.weltfonds.de
	UBS Global Asset Management UBS Global Asset Management (Deutschland) GmbH	Bockenheimer Landstraße 2–4 60306 Frankfurt am Main www.ubs.com/deutschlandfonds
	Union Investment Privatfonds GmbH Union Investment Privatfonds GmbH	Wiesenhüttenstraße 10 60329 Frankfurt am Main www.union-investment.de
	Union Investment Real Estate GmbH Union Investment Real Estate GmbH	Valentinskamp 70/EMPORIO 20355 Hamburg www.union-investment.de
	Union Investment Service Bank Union Investment Service Bank AG	Wiesenhüttenstraße 10 60329 Frankfurt am Main www.union-investment.de
	Universal-Investment Universal-Investment-Gesellschaft mbH	Am Hauptbahnhof 18 60329 Frankfurt am Main www.universal-investment.de
	Veritas Investment Veritas Investment GmbH	Taunusanlage 18 60325 Frankfurt am Main www.veritas-investment.de
	WARBURG INVEST WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	Ferdinandstraße 65–67 20095 Hamburg www.warburg-fonds.com
	WESTINVEST WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	Hans-Böckler-Straße 33 40476 Düsseldorf www.westinvest.de

Eine aktuelle Liste der am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Gesellschaften steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung.

4.2 BAFIN-SCHLICHTUNGSSTELLE NACH DEM KAPITALANLAGEGESETZBUCH

Für den Fall, dass eine Gesellschaft nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnimmt, können sich Verbraucher bei einer Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin wenden.

Die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch bearbeitet als Auffangschlichtungsstelle Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gesellschaften, für die die Ombudsstelle nicht zuständig ist.

Kontakt

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlage-
gesetzbuch
-Referat Q 21-
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 4108-0
Telefax: +49 (0) 228 4108-62299
Email: schlichtungsstelle-investmentfonds@bafin.de

Die BaFin hält auf ihrer Homepage unter www.bafin.de weitere Informationen zu ihrem Verfahren bereit.

4.3 LUXEMBURGER FONDS

In Deutschland werden zahlreiche ausländische Fondsprodukte verkauft. Darunter viele offene Publikumsfonds Luxemburger Fondsanbieter.

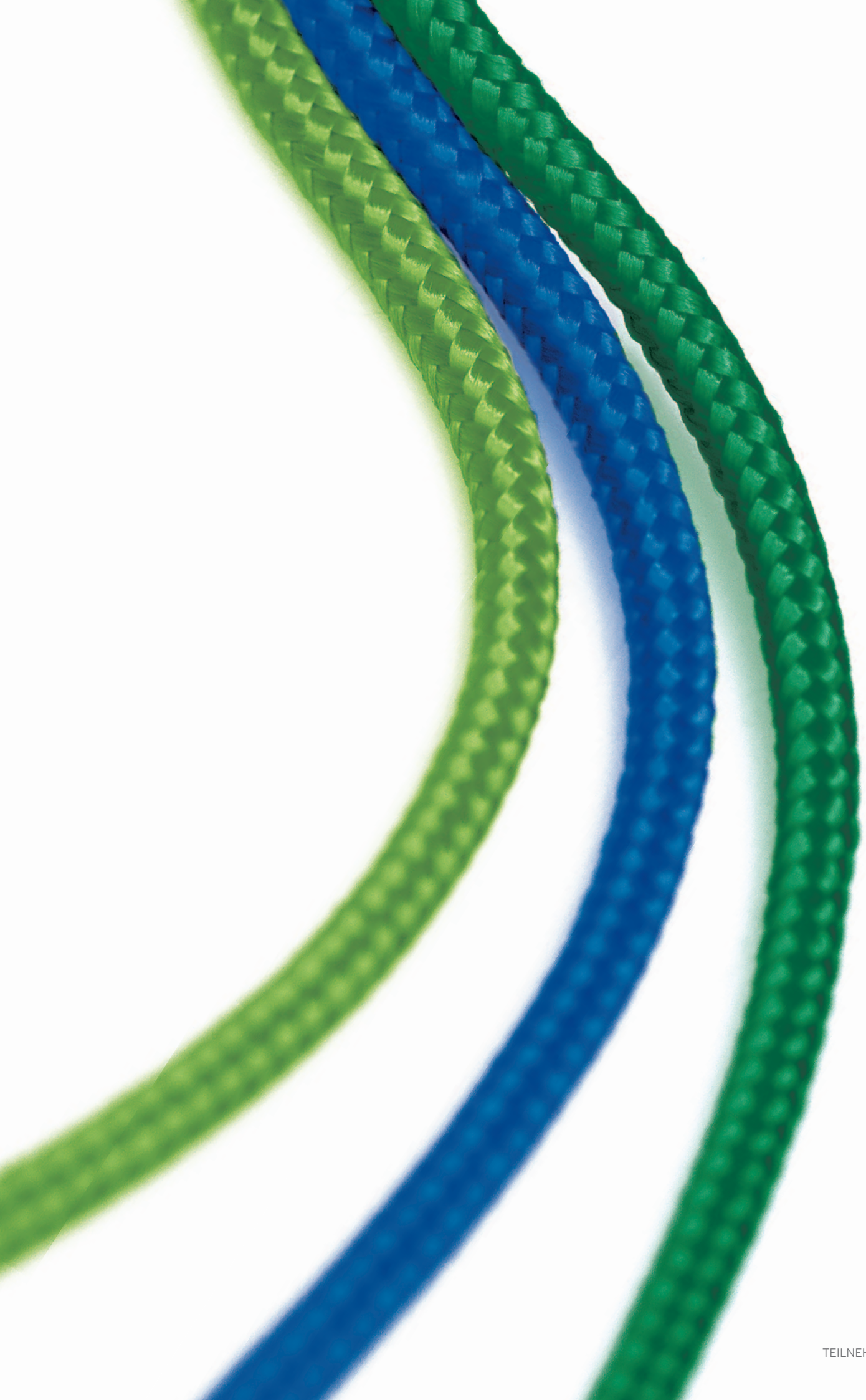
Für Verbraucherrechtsstreitigkeiten über die Verwaltung dieser Fonds ist grundsätzlich die Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zuständig.

Die Schlichtungsstelle der CSSF nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Schlichtungsverfahren in Luxemburg ist erst möglich, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an die betreffende Gesellschaft gewandt haben. Die Gesellschaften in Luxemburg müssen der CSSF die jeweiligen Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier
110, route d' Arlon
L-2991 Luxembourg
Email: direction@cssf.lu

Die CSSF hält auf ihrer Homepage unter www.cssf.lu weitere Informationen zu ihrem Verfahren bereit.



VERFAHRENSORDNUNG
DER OMBUDSSTELLE
ERFÜLLT DIE QUALITÄTSSTANDARDS
DER EU-KOMMISSION.



5. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE

Die Grundlage des Verfahrens der Ombudsstelle ist die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“ (s. Anlage).

Die Verfahrensordnung basiert auf den gesetzlichen Vorgaben des Investmentrechts und erfüllt gleichzeitig die Qualitätsansprüche der Europäischen Kommission an außergerichtliche Streit-schlichtungsverfahren.

Die Verfahrensordnung wurde vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geprüft und genehmigt.

Das Verfahren der Ombudsstelle steht in- und ausländischen Verbrauchern bei Streitigkeiten zu offenen und –nach dem am 22. Juli 2013 in Kraft getretenen Kapitalanlagegesetzbuch– grundsätzlich auch zu geschlossenen Fonds zur Verfügung. Es ist an keine betragsmäßigen Mindest- oder Höchstgrenzen gebunden.

Das Verfahren bietet viele Vorteile:

Kompetent, unabhängig und neutral.

Faire und objektive Prüfung von Streitigkeiten rund um das Thema Fonds.

Unbürokratisch und effizient.

Einfaches Verfahren in überschaubarem Zeitraum; kein Rechtsbeistand notwendig.

Außergerichtlich.

Vermeidung langwieriger und kostspieliger Gerichtsprozesse.

Risikolos.

Hemmung der Verjährung (§ 204 BGB); der Rechtsweg steht weiter offen, wenn keine Einigung erzielt wird.

Kostenfrei.

Keine Gebühren für Verbraucher; nur eigene Auslagen sind zu tragen (z. B. Porto- oder Rechtsanwaltskosten).

Vertraulich.

Die Ombudsmänner und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

5.1 ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

Das Verfahren der Ombudsstelle wendet sich an Verbraucher bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch. Für institutionelle Investoren oder bei Problemen aus ganz anderen (Rechts-)Bereichen steht es nicht zur Verfügung.

Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle sieht einige Fälle vor, in denen ein Verfahren typischerweise nicht möglich ist. Dies hat vor allem verfahrenswirtschaftliche Gründe. Es soll vermieden werden, dass sich mehrere Einrichtungen mit demselben Sachverhalt beschäftigen müssen, es zu Überschneidungen mit Gerichtsentscheidungen kommt oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht.

Das Verfahren ist daher unzulässig, wenn es in derselben Sache schon ein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren gab oder der Verbraucher vor einem Verfahren bereits Klage erhoben oder eine andere Schlichtungsstelle angerufen hat. Die Klage während des Verfahrens führt ebenfalls zur Unzulässigkeit des Verfahrens. Ein Verfahren ist auch dann nicht mehr möglich, wenn der Verbraucher sich mit der Gesellschaft in der Sache schon geeinigt oder ein Gericht dem Verbraucher

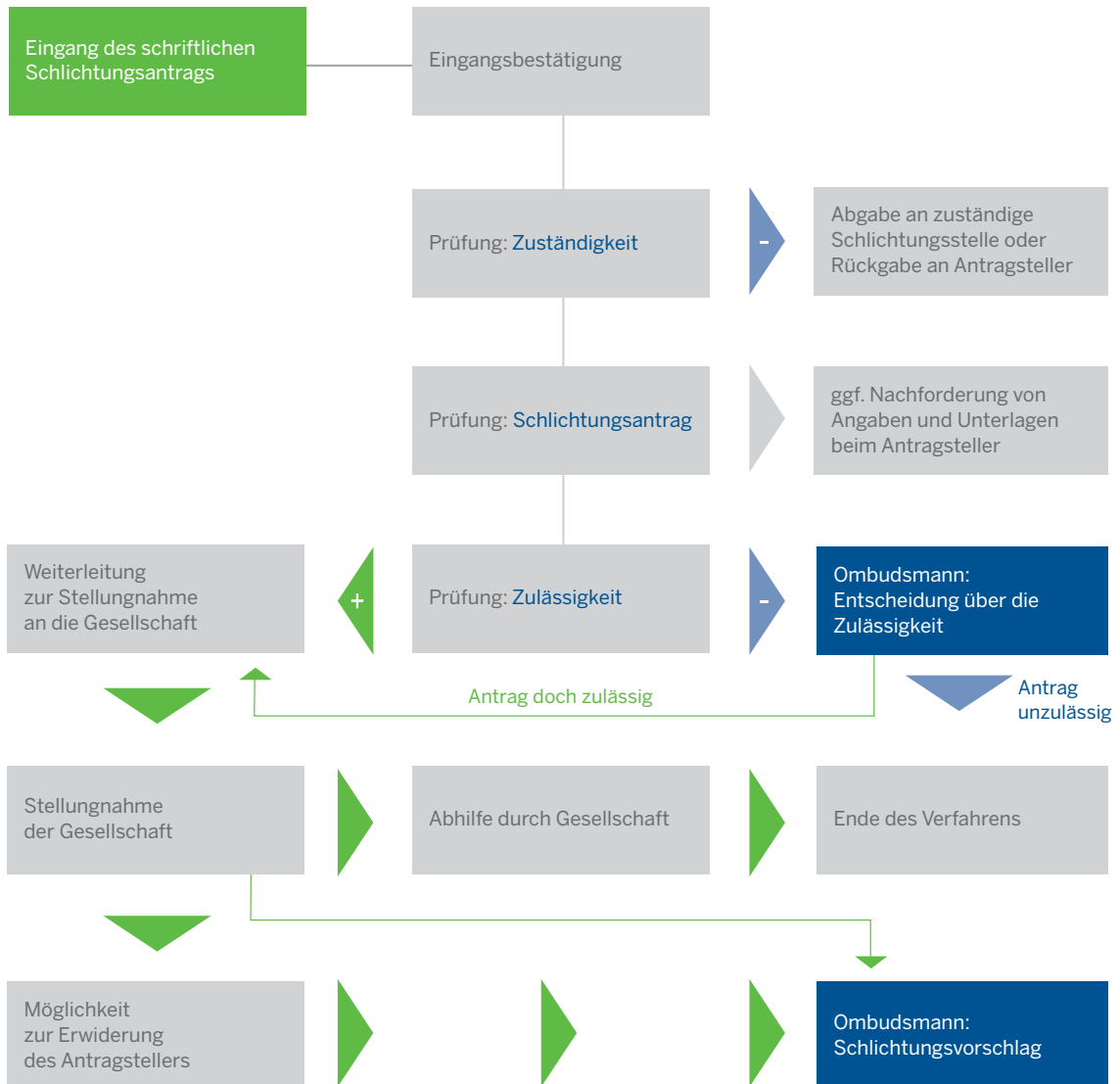
eine Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg verweigert hatte. Im Fall der Verjährung kann der Ombudsmann nicht mehr helfen, wenn die Gesellschaft sich auf ihr Leistungsverweigerungsrecht beruft.

5.2 VERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle teilt sich in zwei Abschnitte. Das Büro der Ombudsstelle übernimmt die Vorprüfung der Schlichtungsanträge und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Dieses Stadium dient auch dem Ziel, möglichst früh eine Einigung herbeizuführen. Kommt es zu keiner Einigung –etwa durch Abhilfe der Gesellschaft– wird der Vorgang dem Ombudsmann zur Prüfung vorgelegt.



Verfahrensablauf



Der Gang des Verfahrens gestaltet sich grundsätzlich wie folgt:

5.2.1 SCHLICHTUNGSANTRAG

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Er soll darin den Sachverhalt und sein Begehren schildern und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beifügen. Die Ombudsstelle stellt auf ihrer Homepage ein Beschwerdeformular zur Verfügung. Der Verbraucher erhält nach Eingang des Schlichtungsantrags eine Eingangsbestätigung und Informationen zum Gang des Verfahrens.

5.2.2 VORPRÜFUNG

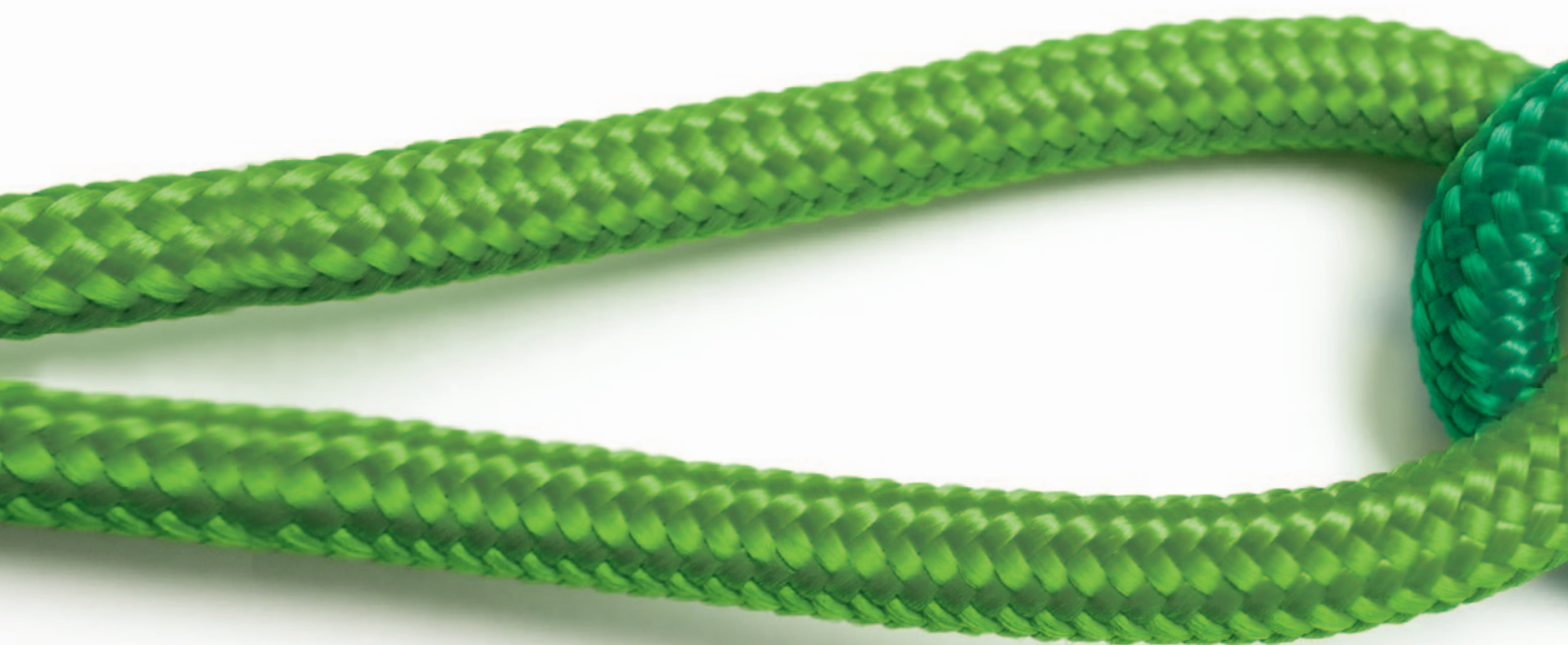
Das Büro der Ombudsstelle prüft den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit, Vollständigkeit und Zulässigkeit. Es gibt den Vorgang unter Benachrichtigung des Verbrauchers an die zuständige Schlichtungsstelle ab, wenn die Ombudsstelle selbst nicht zuständig ist. Es setzt sich mit dem Verbraucher in Verbindung, sofern noch weitere Informationen erforderlich sind. Bei Zweifeln an der Zulässigkeit des Schlichtungsantrags kann es den Ombudsmann bereits jetzt oder in jeder anderen Phase des Verfahrens um Entscheidung dazu bitten.

5.2.3 STELLUNGNAHME DER GESELLSCHAFT

Das Büro der Ombudsstelle leitet den vollständigen und zulässigen Schlichtungsantrag an die Gesellschaft. Diese hat grundsätzlich binnen Monatsfrist dazu Stellung zu nehmen. Hilft sie dem Schlichtungsantrag ab, teilt das Büro dies dem Verbraucher mit und beendet das Verfahren. Tritt die Gesellschaft dem Begehren entgegen, hat der Verbraucher Gelegenheit zur Erwiderung und zur Einreichung ergänzender Informationen binnen eines weiteren Monats.

5.2.4 VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN

Das Büro der Ombudsstelle leitet die Akte grundsätzlich nach Ablauf der Erwidierungsfrist des Verbrauchers dem Ombudsmann zu, wenn die Gesellschaft dem Schlichtungsantrag nicht abhilft oder er sich nicht in sonstiger Weise erledigt hat. Der Ombudsmann kann in diesem Stadium von beiden Parteien noch weitere ergänzende Angaben und Unterlagen einholen.



5.2.5 SCHLICHTUNGSVORSCHLAG

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung einen Schlichtungsvorschlag. Dieser Schlichtungsvorschlag ist eine Empfehlung, wie die Meinungsverschiedenheit nach Recht und Gesetz und der Gebote von Treu und Glauben beurteilt bzw. angemessen beigelegt werden kann. Der Ombudsmann erläutert seinen Schlichtungsvorschlag kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann für den Verbraucher eine günstige Empfehlung enthalten. Es gilt aber auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann das Verständnis dafür wecken möchte, dass eine günstige Empfehlung im konkreten Fall aus Rechts- oder Kulanzgründen nicht in Betracht kommt. Auch dies kann der Wiederherstellung von Rechtsfrieden dienen, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert. In vielen investmentrechtlichen Fällen fehlt es dem Ombudsmann an einschlägiger Rechtsprechung, auf die er zurückgreifen kann. Er unterbreitet daher oftmals statt eines Schlichtungs- einen Vergleichsvorschlag, wenn sich dies anbietet. Das Büro der Ombudsstelle leitet die Schlichtungs- oder Vergleichsvorschläge an die Parteien weiter.

5.2.6 ABLEHNUNG DER SCHLICHTUNG

Der Ombudsmann kann von einer Schlichtung absehen, wenn der Sachverhalt nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsmannverfahren allgemein nicht möglich.

5.2.7 BEENDIGUNG DES VERFAHRENS

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns kann innerhalb einer Frist von sechs Wochen durch Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle angenommen werden. Eine Pflicht zur Annahme besteht nicht. Das Büro teilt den Parteien nach Ablauf dieser Frist das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung nicht zustande, weil eine oder beide Parteien den Schlichtungsvorschlag ablehnen oder sich nicht äußern, steht beiden der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen. Für diesen Fall gilt die Mitteilung des Büros über den Verfahrensausgang als sogenannte „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen die Vorlage einer solchen Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.



VERBRAUCHER KÖNNEN
IM FINANZBEREICH
AUF HOCH SPEZIALISIERTE
SCHLICHTUNGSSTELLEN
ZURÜCKGREIFEN.



6. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds arbeitet eng mit anderen Streitschlichtungsstellen, vor allem der deutschen und europäischen Finanzwirtschaft zusammen.

Die außergerichtliche Streitschlichtung hat in der deutschen Finanzwirtschaft eine lange Tradition. In diesem Bereich haben sich mittlerweile zahlreiche hoch spezialisierte Streitschlichtungsstellen für Verbraucher etabliert, die sich um Bankkunden, Bausparer oder Kapitalanleger kümmern. Der Vorteil dieser Entwicklung für Verbraucher liegt auf der Hand. Die Kooperation und ein gemeinsamer fachlicher Diskurs der Schlichtungsstellen tragen zur Fortentwicklung der außergerichtlichen Streitschlichtung in der deutschen Finanzwirtschaft bei.

Die Vernetzung von Finanzschlichtungsstellen auf europäischer Ebene erleichtert Verbrauchern die außergerichtliche Klärung grenzüberschreitender Streitigkeiten. Dieser Aspekt kann zum Beispiel für Fondsanleger eine Rolle spielen. Eine Vielzahl von Fonds, die nach Maßgabe der europäischen Fondsrichtlinie²³ aufgelegt und verwaltet werden, lassen sich über Landesgrenzen hinweg erwerben. Streitigkeiten bemessen sich dabei oft nach den rechtlichen Bestimmungen des Herkunftslandes eines Fonds. Das sachnähere Schlichtungssystem sitzt dann möglicherweise im europäischen Ausland. Die Schlichtungsstellen im Heimatland des Verbrauchers leisten in solchen Fällen erste Hilfe.

²³ Richtlinie 2009/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juli 2009 zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW)

6.1 DEUTSCHE SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZWIRTSCHAFT

Die Ombudsstelle hat im Jahr 2012 den Dialog mit anderen Schlichtungsstellen der deutschen Finanzwirtschaft intensiviert.

Hierzu zählten insbesondere die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz²⁴, die Banken-Schlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft, namentlich die Kundenbeschwerdestellen des Bundesverbands deutscher Banken, des Bundesverbands der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, des Bundesverbands Öffentlicher Banken und des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands sowie die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.

Im Kern dienten diese Gespräche vor allem einer Stärkung der Zusammenarbeit. Ein gemeinsames Verständnis der Schlichtungsstellen in Praxisfragen trägt zur Vergleichbarkeit ihrer Verfahren bei und fördert die Transparenz für Verbraucher. Im Einzelfall hilft diese Zusammenarbeit Verbrauchern, möglichst schnell an die für sie zuständige Schlichtungsstelle zu gelangen.

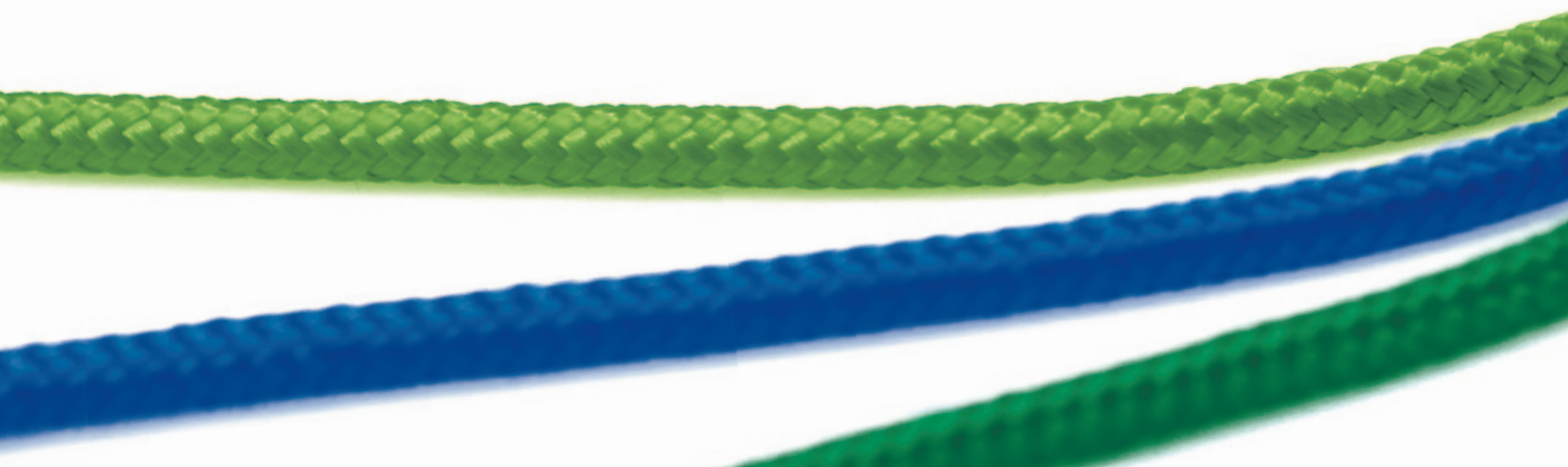
Ein willkommener Beitrag stellte in diesem Zusammenhang das von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) initiierte erste Treffen sämtlicher Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsfrauen und -männer der Finanzwirtschaft am 10. September 2012 in Berlin dar. Das Treffen diente dem Austausch über allgemeine und besondere Aspekte der Streitschlichtung und deren Entwicklung auf europäischer Ebene. Die Ombudsstelle hat das Treffen mit einem Programmbeitrag mitgestaltet. Weitere Einzelheiten dieses Treffens enthält das BaFin-Journal 11/2012.

6.2 EUROPÄISCHE SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZWIRTSCHAFT

Die Ombudsstelle ist seit Beginn des Jahres 2012 aktives Mitglied im europäischen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

Das FIN-NET wurde im Jahr 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Mehr als 50 europäische Schlichtungsstellen gehören ihm an. Das Netzwerk erleichtert Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren bei grenzüberschreitenden Finanzstreitigkeiten (s. Kapitel 2.4.2).

Die Europäische Kommission als Schirmherrin ruft das Netzwerk zweimal im Jahr zusammen, um verbraucherrechtliche Fragestellungen auf europäischer Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Mitglieder zu stärken und damit die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zu fördern. Die Ombudsstelle hat sich anlässlich des Frühjahrstreffens 2012 in Brüssel dem Netzwerk als neues Mitglied vorgestellt und am Herbsttreffen 2012 in Budapest teilgenommen. Die Ombudsstelle ist seit 2013 mit Herrn Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, als einzige deutsche Schlichtungsstelle im Steering-Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET vertreten. Das FIN-NET veröffentlicht einen eigenen jährlichen Tätigkeitsbericht auf seiner Homepage²⁵.



6.3 SONSTIGE SCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle hat im Jahr 2012 auch den Gedankenaustausch mit verschiedenen Streitschlichtungsstellen anderer Wirtschaftszweige fortgesetzt.

Zu diesem Kreis zählten zum Beispiel der Versicherungsombudsmann e. V., die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp), die Schlichtungsstelle Energie e. V., die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft sowie die Clearingstelle EEG.

In diesen Gesprächen standen vor allem allgemeine Fragen zur Weiterentwicklung des Streitschlichtungswesens in Deutschland mit Blick auf die mittlerweile erlassene EU-Richtlinie über alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (s. Kapitel 3.4) im Fokus.

Einen wertvollen Beitrag zur Förderung eines solchen übergreifenden Diskurses zum Ausbau außergerichtlicher Rechtsschutzsysteme hat auch

das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) mit seiner Fachtagung „Alternative Streitbeilegung – Reden statt Klagen“ am 8. und 9. November 2012 in Berlin geleistet. Das Bundesministerium der Justiz (BMJ) hat diesen Diskurs mit seiner Tagung „Schlichtung und Mediation – Erfahrungen und Perspektiven“ am 19. April 2013 in Berlin weiter unterstützt. Die Ombudsstelle war auf beiden Fachtagungen vertreten.

²⁴ Seit dem 22. Juli 2013: BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch

²⁵ http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_de.htm



BUDDSMANN.
„OMBUDSMANN.
OFT DIE RICHTIGE ADRESSE.“
(WIRTSCHAFTSWOCHEN
VOM 15.10.2012)

„DER MANN FÜR STRITTIGE FÄLLE.“
(FINANCIAL TIMES DEUTSCHLAND
VOM 29.11.2012)

„HIER WERDEN SIE GEHOLFEN.“
(FONDS PROFESSIONELL
VOM 30.11.2012)



7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeitsarbeit, um Verbraucher und Interessierte über die Möglichkeit des außergerichtlichen Rechtsschutzes bei Fondsstreitigkeiten zu informieren.

Zum Kern dieser Öffentlichkeitsarbeit zählen der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle und das Informationsangebot auf ihrer Homepage.

Tätigkeitsbericht

Der Tätigkeitsbericht soll Verbrauchern, Anleger- und Verbraucherschützern, Politik, Presse und Wissenschaft einen transparenten Einblick in die Arbeit der Ombudsstelle gewähren. Gleichzeitig soll er den berechtigten öffentlichen Interessen an einer kompetenten, unabhängigen und neutralen Erfüllung ihrer Aufgaben Rechnung tragen.

Homepage

Die Homepage der Ombudsstelle www.ombudsstelle-investmentfonds.de dient Verbrauchern zur Information über die Einrichtung, das Ombudsmannverfahren und die teilnehmenden Gesellschaften. Viele Hinweise und ein Beschwerdeformular erleichtern Verbrauchern die erste Kontaktaufnahme. Aktuelle Meldungen aus dem Bereich Fonds und Recht sowie ein Überblick zu weiteren Schlichtungsstellen für Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Finanz- und Versicherungswesen runden das Informationsangebot ab.

Verbraucherinformation

Einen wichtigen Beitrag leisten aber auch die Gesellschaften, die das Verfahren der Ombudsstelle nutzen. In den Verkaufsunterlagen ihrer Fonds und auf ihren Internetseiten machen sie Verbraucher darauf aufmerksam, dass man sich im Streitfall an die Ombudsstelle wenden kann, um dort seine Rechte auf unbürokratische Weise außergerichtlich geltend zu machen.

Die Mitarbeiter der Ombudsstelle stehen Verbrauchern für weitergehende Fragen ebenfalls zur Verfügung. Eine allgemeine Rechts- oder Anlageberatung ist ihnen jedoch nicht gestattet.

7.1 PRESSEMITTEILUNGEN

Der deutsche Fondsverband BVI stärkt das Informationsangebot zur Ombudsstelle mit zusätzlicher Pressearbeit. Im Jahr 2012 hat der BVI folgende Pressemitteilungen veröffentlicht:

BVI am 27.02.2012

Erleichterungen für Fondsanleger bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten

BVI am 25.09.2012

Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht ersten Tätigkeitsbericht

7.2 PRESSEBERICHTERSTATTUNG 2012

Die Ombudsstelle verzeichnet ein großes Medieninteresse zu Themen des Verbraucherschutzes und der außergerichtlichen Streitschlichtung bei Fonds. Journalisten treten für ihre Berichterstattung regelmäßig mit der Bitte um Auskünfte an den Ombudsmann oder das Büro der Ombudsstelle heran.

Die Presseresonanz des Jahres 2012 im Auszug:

[Lübecker Nachrichten am 03.01.2012](#)

Neuer Ombudsmann schlichtet Streit mit Fondsgesellschaften

[Darmstädter Echo am 05.01.2012](#)

Schlichter helfen bei Problemen

[Nordwest-Zeitung am 06.01.2012](#)

Beim Zwist greift der Ombudsmann ein

[Frankfurter Neue Presse am 26.01.2012](#)

Hilfe für Fondsanleger

[Welt am Sonntag am 05.02.2012](#)

Wenn David und Goliath sich die Hände reichen

[Münstersche Zeitung am 27.02.2012](#)

Ombudsstelle für Fondsanleger

[N24.de am 28.02.2012](#)

Mehr Hilfe für deutsche Fondsanleger

[Die Welt am 28.02.2012](#)

Mehr Hilfe bei Problemen mit Auslandsfonds

[Financial Times Deutschland am 28.02.2012](#)

Fondsanleger können leichter Schlichter im Ausland anrufen

[Kurs Verlag Online am 28.02.2012](#)

Erleichterungen für Fondsanleger bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten – Gütesiegel für Ombudsstelle

[Kölner Stadtanzeiger am 28.02.2012](#)

Neue Ombudsstelle

[Thüringische Landeszeitung am 28.02.2012](#)

Beschwerden vereinfacht

[stern.de am 28.02.2012](#)

Mehr Hilfe für Fondsanleger bei grenzüberschreitenden Problemen

[Börsen-Zeitung am 28.02.2012](#)

Hilfe bei Streit im Ausland

[zukunft jetzt am 01.03.2012](#)

Schlichten oft billiger

[Westfalenpost am 05.03.2012](#)

Schlichter hilft beim Streit um Investmentfonds

[Stuttgarter Zeitung am 05.03.2012](#)

Bei Ärger mit Fonds kann die Schlichtungsstelle helfen

[Offenbach-Post am 06.03.2012](#)

Bei Ärger mit Anlagen hilft der Schlichter

[Freie Presse am 07.03.2012](#)

Hilfe gibt's auch bei Investmentfonds

Münchner Merkur am 13.03.2012
Streit mit der Fondsgesellschaft: Schlichter hilft

Stuttgarter Zeitung am 13.03.2012
Hilfe vom Schlichter

Badische Neueste Nachrichten am 24.03.2012
Bei Streit um Fonds gibt es Hilfe vom Schlichter

Cash am 01.04.2012
BVI: Schlichtung für Fondsanleger erleichtert

Börse Online am 14.06.2012
„Moralischer Appell“

Wirtschaftswoche am 02.07.2012
Eingefroren und abgewickelt

Brigitte woman am 01.09.2012
Fonds - Wer hilft, wenn ich mal Ärger habe?

procontra online am 25.09.2012
BVI: Erstes Zeugnis für Ombudsmann

Portfolio International.de am 25.09.2012
Ombudsmann vermittelt mehrheitlich bei
offenen Immobilienfonds

Pressemitteilungen Online am 26.09.2012
Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht
ersten Tätigkeitsbericht

Frankfurter Allgemeine Zeitung am 26.09.2012
Immobilienfonds vor BVI-Ombudsstelle

Financial Times Deutschland am 26.09.2012
Fonds-Ombudsmann enttäuscht Anleger

Börsenzeitung am 26.09.2012
Immobilienfonds treiben Ombudsmann um

cash-online am 27.09.2012
BVI: Ombudsstelle erfolgreich gestartet

kurs-magazin.de am 27.09.2012
Ombudsstelle für Investmentfonds legt ersten
Tätigkeitsbericht vor – Streitpunkte offene
Immobilienfonds

Euro am Sonntag am 30.09.2012
Für Fonds-Streitfragen

Wirtschaftswoche am 15.10.2012
Ombudsmann – Oft die richtige Adresse

geldundverbraucher.de am 17.10.2012
Die Ombudsstelle für Investmentfonds hat ihren
ersten Tätigkeitsbericht veröffentlicht

Das Investment im November 2012
BVI mit Beschwerde-Statistik

procontra online am 13.11.2012
„Schlichtungsvorschläge sind Empfehlungen“

geld.de am 27.11.2012
Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht
Tätigkeitsbericht

Financial Times Deutschland am 29.11.2012
Der Mann für strittige Fälle

Fonds professionell am 30.11.2012
Hier werden Sie geholfen



VERBRAUCHER ERHALTEN
BEI DER OMBUDSSTELLE
SCHNELLE, KOMPETENTE,
NEUTRALE UND KOSTENFREIE HILFE.

ANHANG

- Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds²⁶
- Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft

²⁶ Die Verfahrensordnung wird zurzeit an die neuen Vorgaben des Kapitalanlagegesetzbuchs bzw. der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches angepasst. Die Überarbeitung war bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON VERBRAUCHERRECHTSSTREITIGKEITEN IM BEREICH DES DEUTSCHEN FONDSVERBANDS BVI

(STAND: AUGUST 2011)

Der BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. (BVI) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Gesellschaften nach dem Investmentgesetz ein Ombudsmannverfahren²⁷ eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsbegehren gegen Gesellschaften, die sich zur Teilnahme hieran bereit erklärt haben²⁸, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

§ 1 OMBUDSMANN

(1) Bestellung

Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

(2) Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung teilt der BVI dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Ombudsmann vorgesehenen Person in Frage stellen, kann die Bestellung erfolgen.

(3) Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.

(4) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einer verbandsangehörigen Gesellschaft oder einer Gesellschaft, die sich diesem Ombudsmannverfahren angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

(5) Bestellung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann sind mindestens zwei Personen als Schlichter zu bestellen. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelungen legt der Vorstand des BVI im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

(6) Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht bei Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Über solche Streitigkeiten entscheidet sein Vertreter.

(7) Abberufung

Der Ombudsmann kann durch den Vorstand des BVI von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

§ 2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE

Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle) ist beim BVI eingerichtet. Dem Büro der Ombudsstelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 4) die gesamte Abwicklung des Ombudsmannverfahrens. Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug

²⁷ In der Verfahrensordnung wird aus Gründen der Vereinfachung unabhängig davon, ob Schlichter oder Schlichterinnen bestellt werden, einheitlich der Begriff „Ombudsmann“ verwendet.

²⁸ Eine Liste der am Ombudsmannverfahren teilnehmenden Gesellschaften wird beim BVI geführt und ist unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de bzw. www.bvi.de abrufbar.

auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine fachlichen Weisungen des BVI gebunden.

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin

§ 3 ZULÄSSIGKEIT DES OMBUDSMANNVERFAHRENS

(1) Schlichtungsgegenstand

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist zulässig, wenn es sich um Schlichtungsanträge von Verbrauchern nach § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches handelt, die auf die Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes gerichtet sind.

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht zulässig, wenn

- a) der Antragsgegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
- b) die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
- c) ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,
- d) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war,
- e) der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

§ 4 VORPRÜFUNGSVERFAHREN

(1) Einreichung des Schlichtungsantrags

Der Schlichtungsantrag ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen an das

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- a) er in der Streitigkeit noch kein Gericht, auch nicht zur Bewilligung von Prozesskostenhilfe, keine Streitschlichtungsstelle und keine andere Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen hat und,
- b) er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

Das Büro der Ombudsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags und übersendet ihm eine Darstellung des künftigen Verfahrensgangs.

(2) Vorprüfung

- a) Das Büro der Ombudsstelle stellt fest, ob der Antragsgegner am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer ersichtlich zuständigen Schlichtungsstelle, sendet es den Schlichtungsantrag an den Antragsteller zurück.
- b) Nimmt der Antragsgegner am Ombudsmannverfahren teil, prüft das Büro der Ombudsstelle, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgemäß eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder weil nach Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, teilt das Büro der Ombudsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn zur Ergänzung auf. Hierfür setzt es ihm eine Frist von einem Monat. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht ableiten, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt; das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Das Ombudsmannverfahren ist damit beendet. Es steht dem Antragsteller frei, unter Ergänzung und Konkretisierung einen neuen Schlichtungsantrag zu stellen.

§ 5 SCHLICHTUNGSVERFAHREN

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Das Büro der Ombudsstelle legt den Schlichtungsantrag dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor, wenn es aufgrund des Vortrags des Antragstellers zur Auffassung gelangt, dass der Schlichtungsantrag nach dieser Verfahrensordnung (§ 3) unzulässig ist.

Das Gleiche gilt, wenn sich bei der weiteren Behandlung eines Schlichtungsantrags ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Der Ombudsmann lehnt die Schlichtung durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller als unzulässig ab, wenn er sich der Auffassung des Büros der Ombudsstelle anschließt; anderenfalls wird das Ombudsmannverfahren fortgesetzt.

(2) Stellungnahme

- a) Das Büro der Ombudsstelle leitet Schlichtungsanträge, die nach dem Vortrag des Antragstellers zulässig sind oder die durch Entscheidung des Ombudsmanns für zulässig befunden wurden, an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- b) Der Antragsgegner hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.

- c) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen dem Antragsteller zu.

Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Ombudsmannverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können.

Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Unzulässigkeitsgründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind. Es gibt ihm die Gelegenheit, Mängel binnen einer Frist von einem Monat zu beseitigen.

(3) Vorlage an den Ombudsmann

Das Büro der Ombudsstelle legt dem zuständigen Ombudsmann den Vorgang nach Ablauf der Fristen nach Absatz 2 Buchstabe c) vor, wenn der Antragsgegner nicht erklärt hat, dem Anliegen des Antragstellers zu entsprechen, oder sich der Vorgang nicht in sonstiger Weise erledigt hat.

(4) Schlichtungsverfahren beim Ombudsmann

- a) Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann durchgeführt.
- b) Der Ombudsmann kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstandes auffordern, wenn er dies für geboten hält; er kann diese auch (fern-)mündlich anhören.

Der Ombudsmann kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der EU oder des EWR einholen.

Der Ombudsmann leitet den jeweiligen Beteiligten die eingegangenen Stellungnahmen mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle zu.

- c) Der Ombudsmann führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Der Ombudsmann sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab, wenn er zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- d) Der Ombudsmann unterbreitet einen Schlichtungsvorschlag auf Grundlage des Vortrags der Beteiligten und gegebenenfalls eingeholter Auskünfte, durch den der Streit unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.

Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten darauf hin, dass der Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle angenommen werden kann. Es weist gleichzeitig darauf hin, dass die Beteiligten zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen.

Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist das Ergebnis der Schlichtung mit. Das Ombudsmannverfahren ist damit beendet.

Kommt eine Einigung nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlags

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns ist weder für den Antragsteller noch den Antragsgegner bindend. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

§ 6 SONSTIGES

(1) Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in dem Ombudsmannverfahren sachkundig vertreten zu lassen.

(2) Kosten

Das Ombudsmannverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

(3) Verschwiegenheitspflicht

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens Kenntnis erlangen.

(4) Tätigkeitsbericht

Das Büro der Ombudsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

(5) Auskunft

Das Büro der Ombudsstelle hat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon (030) 6449046-0 Telefax (030) 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch – Referat Q 21 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0228) 4108-0 Telefax: (0228) 4108-62299 schlichtungsstelle-investment@bafin.de www.bafin.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier 110, route d'Arlon L-2991 Luxemburg Telefon: (00352) 26251-1 Telefax: (00352) 26251-601 direction@cssf.lu www.cssf.lu
Geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon (030) 257616-90 Telefax (030) 257616-91 info@ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-gfonds.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (030) 1663-3166 Telefax (030) 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (030) 8192-295 Telefax (030) 8192-299 ombudsmann@voeb.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. Kundenbeschwerdestelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (030) 20225-1510 Telefax: (030) 20225-1515 kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Bankdienstleistungen	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon: (069) 2388-1907 Telefax: (069) 2388-1919 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle Postfach 30 30 79 10730 Berlin www.bausparkassen.de
Bausparen	Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen	Schlichtungsstelle der LBS Postfach 74 48 48040 Münster www.lbs.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann e. V.	Versicherungsombudsmann e. V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon: 0800 3696000 Telefax: 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon: 01802 55 04 44 Telefax: (030) 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Immobilien	Ombudsstelle Immobilien des IVD	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V. - Ombudsstelle - Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (030) 275726-78 info@ombudsmann-immobilien.net www.ombudsmann-immobilien.net
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden info@schufa-ombudsmann.de www.schufa-ombudsmann.de

IMPRESSUM

Herausgegeben vom
BVI Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 154090-0
Telefax +49 69 5971406
info@bvi.de • www.bvi.de

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
Juli 2013

Konzeption und Gestaltung:
Gröpper & Bonum GmbH, Wiesbaden
www.g-b.de

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroepper.com

Druck:
W.B. Druckerei GmbH
www.wb-druckerei.de





Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6 44 90 46-0
Telefax: +49 30 6 44 90 46-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen