

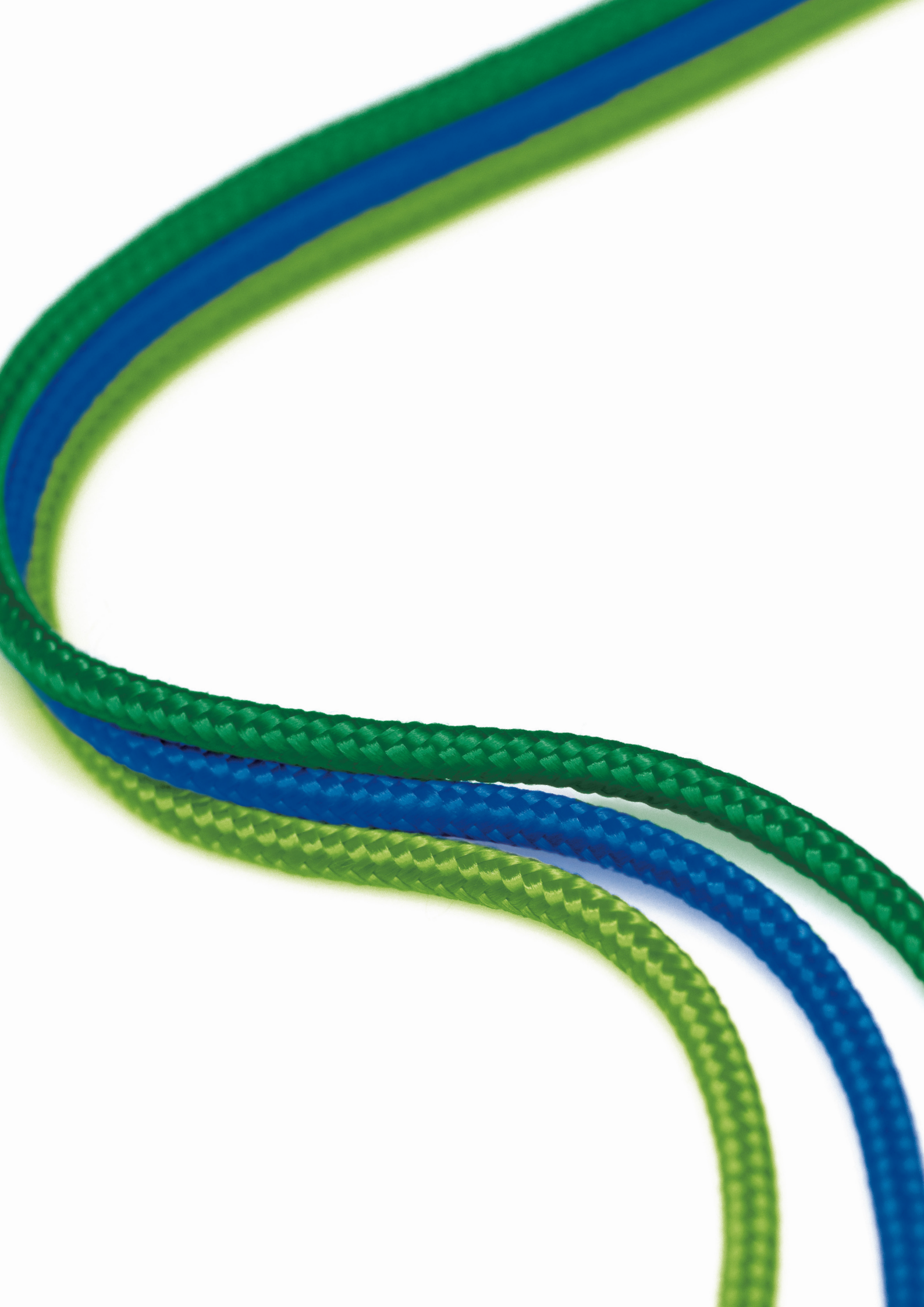
# JAHRESBERICHT 2019





# JAHRESBERICHT 2019







# INHALT

VORWORT	4
<b>1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS</b>	<b>6</b>
1.1 Fondsombudsman	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	14
1.3 Grundlagen	16
1.4 Mitgliedschaften	18
<b>2. BERICHT 2019</b>	<b>20</b>
2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2019	22
2.2 Statistik	24
2.3 Sachthemen	28
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten/Cross-border disputes	41
<b>3. MITGLIEDER</b>	<b>42</b>
3.1 Unternehmen	44
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	48
<b>4. OMBUDSVERFAHREN</b>	<b>50</b>
4.1 Neue Rechtslage	52
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	52
4.3 Verfahrensablauf	54
<b>5. NETZWERKE</b>	<b>56</b>
5.1 Dialoge	58
5.2 Fachveranstaltungen	59
<b>6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>60</b>
6.1 Medien	62
6.2 Pressestimmen	63
<b>ANHANG</b>	<b>64</b>
Verfahrensordnung	66
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	72

„WIR HABEN EIN HERVORRAGENDES  
NEUES SCHLICHTERTEAM.“

THOMAS RICHTER, BVI-HAUPTGESCHÄFTSFÜHRER



## SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2019.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds schaut auf ein bewegendes Jahr zurück.

Wir mussten unerwartet Abschied von Dr. h. c. Gerd Nobbe nehmen, der die Geschicke der Ombudsstelle als Schlichter der ersten Stunde fast acht Jahre lang mit großem Engagement und herausragender Kompetenz gelenkt hat. Hierfür sind wir ihm zutiefst zu Dank verpflichtet.

Gleichzeitig freuen wir uns, mit Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen a. D., und Antonius Fahnenmann, Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D., ein hervorragendes Team geformt zu haben, um auch künftig als Verbraucherschlichtungsstelle schnell, kompetent und unabhängig zwischen Fondssparern und Kapitalverwaltungsgesellschaften vermitteln zu können.

Die Schlichtungsbilanz der Ombudsstelle stimmt uns ebenso zufrieden. Die Zahl der Verbraucherschwerden bei der Geldanlage und Altersvorsorge mit Investmentfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch blieb 2019 fast unverändert niedrig. Für Verbraucher konnten wir in mehr als

der Hälfte der Streitfälle sachgerechte Lösungen erarbeiten.

Die aktuelle Corona-Krise hat nicht zuletzt auch uns als Verbraucherschlichtungsstelle vor neue Herausforderungen gestellt. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir unsere Aufgaben weiterhin ohne jegliche Einschränkungen für Verbraucher erfüllen können. Die alternative Streitbeilegung offenbart auch hier Vorteile gegenüber dem ordentlichen Rechtsweg, denn sie kann unabhängig von den gegenwärtigen Rahmenbedingungen praktiziert werden.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Bleiben Sie gesund!

Ihr

Timm Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.  
UNABHÄNGIG.  
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

# 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich und im Kern zuständig für Streitfragen über Fondsprodukte und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB).

Viele Verbraucher vertrauen auf Fonds als einen Baustein ihrer privaten Geldanlage und Altersvorsorge. Mit Aktien-, Renten-, Misch-, Immobilien- oder anderen Fonds lässt sich über ein reguliertes Finanzprodukt und schon mit kleinen Geldbeträgen breit gestreut in internationale Kapital- und Immobilienmärkte investieren.

Bei Fragen und Problemen helfen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen. Verbraucherbeschwerden haben sie unverzüglich, angemessen und kostenfrei zu bearbeiten. Sie müssen auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen, wenn ein Streit nicht bilateral gelöst werden kann.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen dann von neutraler Seite fach- und rechtskundig prüfen lassen. Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren bietet einen

einfachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht und ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess. Die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fondssparern und Unternehmen steht dabei im Vordergrund.

Der Fondsombudsmann prüft Verbraucherbeschwerden in seiner Zuständigkeit u. a. für offene und geschlossene Fonds, Altersvorsorge und Depotführung unabhängig wie ein staatliches Gericht nach Recht und Gesetz. Bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro kann er verpflichtend gegenüber einem Unternehmen entscheiden, wenn es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Die Ombudsstelle ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

Der deutsche Fondsverband BVI hat die Ombudsstelle 2011 als Zeichen eines aktiven und modernen Verständnisses von Wirtschaft und Verbraucherschutz eingerichtet.



„DIE ALTERNATIVE STREIT-  
BEILEGUNG IST BAUSTEIN  
EINES MODERNEN VER-  
BRAUCHERSCHUTZES.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



DIE ALTERNATIVE  
ST BAUSTEIN EI  
MODERNEN VER

## 1.1 FONDSOMBUDSMANN

### 1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. Mai 2019 erster Fondsbudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter 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 war Wolfgang Arenhövel zudem Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel erstmals zum 1. September 2011 zum (stellvertretenden) Fondsbudsmann bestellt. Die Ombudsstelle hat er im Mai 2019 zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsbudsmann übernommen, nachdem sein Vorgänger Dr. h. c. Gerd Nobbe im April 2019 verstorben war. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017 und 2020 wiederbestellt.

#### 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 Fondsbudsmann
2013 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
2014/2017/2020	Neubestellung zum Fondsbudsmann

„STREITBEILEGUNG KANN  
DAS VERHÄLTNIS ZWISCHEN  
VERBRAUCHERN UND  
UNTERNEHMEN STÄRKEN.“

ANTONIUS FAHNEMANN



STREITBEILEGUNG  
VERHÄLTNIS ZWISCHEN  
UND UNTERNEHMEN

## 1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit dem 1. August 2019 stellvertretender Fondsbudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 38 Jahre Richter in Zivilsachen, davon fünf Jahre Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg und in den letzten zehn Jahren Präsident des Landgerichts Osnabrück. Nach abgeschlossener Mediationsausbildung hat Antonius Fahnemann 2005 die Abteilung für richterliche Mediation am Landgericht Osnabrück aufgebaut und bis zu seiner Pensionierung geleitet. Er ist ein ausgewiesener Experte auf allen Gebieten der alternativen Streitbeilegung.

Der BVI hat Antonius Fahnemann für eine Amtszeit von drei Jahren zum Fondsbudsmann bestellt.

Vita:

1950	Geboren in Nordhorn
1971 – 1975	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Göttingen
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Göttingen
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1999	Ernennung zum Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg
2004	Ernennung zum Vizepräsidenten des Landgerichts Osnabrück
2006	Ernennung zum Präsidenten des Landgerichts Osnabrück
2016	Versetzung in den Ruhestand
2019	Bestellung zum Fondsbudsmann

DR. H. C. GERD NOBBE  
1944 – 2019



IN  
STILLEM  
GEDENKEN



## 1.1.3 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

Dr. h. c. Gerd Nobbe, Fondsbudsmann der ersten Stunde, ist am 14. April 2019 nach kurzer schwerer Krankheit verstorben.

Der BVI hatte Dr. h. c. Nobbe zum 1. September 2011 erstmals zum Schlichter bestellt und nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 wiederbestellt. Das Amt des Schlichters hat er mit großem Engagement und Expertise ausgefüllt und die alternative Verbraucherstreitbeilegung in der deutschen Fondswirtschaft nachhaltig geprägt.

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

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 Fondsbudsmann
2014/2017	Neubestellung zum Fondsbudsmann
2019	Verstorben



„DAS BÜRO DER OMBUDS-  
STELLE IST DER ERSTE  
ANSPRECHPARTNER FÜR  
VERBRAUCHER.“

TIMM SACHSE

DAS BÜRO DER O  
DER ERSTE ANSP  
VERBRAUCHER.



## 1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI ist die Geschäftsstelle der Ombudsleute und für Verbraucher der erste Ansprechpartner.

Bei einem Schlichtungsverfahren erfüllt es vor allem administrative Aufgaben. Es nimmt die Schlichtungsanträge entgegen, stellt im ersten Schritt formale Vorprüfungen an und holt die Stellungnahmen der Parteien ein, bevor es eine Schlichtungssache an den Ombudsmann übergibt. Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm, das dem Büro einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- und Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle erlaubt.

Das Büro ist zudem für die Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht Verbrauchern, Unternehmen, Behörden, Journalisten und Interessierten für allgemeine Fragen zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Büros sind an keine Weisungen des BVI gebunden. Die Rechtsberatung ist ihnen nicht gestattet.

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro. In seiner Eigenschaft als Leiter ist er seit 2013 Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

### Kontakt

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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6449046-0  
Telefax: +49 30 6449046-29

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

## DER FONDSOMBUDSMANN

Der Fondsombudsmann wird vom BVI mit Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) bestellt.

Der BVI erfüllt dabei strenge Kriterien und garantiert Verbrauchern ein kompetentes, unabhängiges und neutrales Schlichtungsverfahren:

### Kompetenz

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

### Unabhängigkeit

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

### Neutralität

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI noch bei einem verbandsangehörigen Unternehmen, noch bei einem Unternehmen, das sich der Ombudsstelle angeschlossen hat oder das mit einem solchen Unternehmen verbunden ist, beschäftigt gewesen sein.

### Interessenkonflikte

Der Ombudsmann muss fair und unparteiisch schlichten. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Die Vergütung eines Ombudsmanns steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens.

### Beteiligung der Verbraucherverbände

Der vzbv als Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann Einspruch erheben, wenn Zweifel an der Qualifikation und Unparteilichkeit einer Person bestehen.

## 1.3 GRUNDLAGEN

### 1.3.1 AUFGABEN

Die Hauptaufgabe der Ombudsstelle ist die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern (vgl. § 13 BGB) und ihren Mitgliedsunternehmen über Fonds und Finanzdienstleistungen nach dem KAGB.

Dies umfasst produktorientierte Streitigkeiten über offene und geschlossene Fonds (sog. kollektive Vermögensverwaltung), über weitere Finanzdienstleistungen, wie die Anlageberatung, die Depotführung oder Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Rente) oder auch die Verwaltung von Privatvermögen außerhalb einer Fondsstruktur (sog. individuelle Vermögensverwaltung).

Die Ombudsstelle kann im Rahmen ihrer weiten sachlichen Zuständigkeit (vgl. § 1 Verfahrensordnung) auch darüber hinausgehende Finanzstreitigkeiten schlichten, soweit eines ihrer Mitgliedsunternehmen betroffen ist. Verbraucherbeschwerden über ausländische Fonds bearbeitet sie jedoch grundsätzlich nicht. Hierfür gibt es Schlichtungsstellen in den Herkunftsländern der Fonds. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber Banken stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft, der Deutschen Bundesbank und der BaFin zur Verfügung.

### 1.3.2 ORGANISATION

Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eigenständige Organisationseinheit des Verbands konzipiert und eingerichtet. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

Die Ombudsleute und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind allein ihrer Schlichtungsaufgabe verpflichtet. Sie arbeiten unabhängig und weisungsfrei. Für sie gilt eine Verschwiegenheitspflicht auch gegenüber dem BVI. Dies gewährleisten vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 oblag Dr. h. c. Nobbe bis April 2019 die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Wolfgang Arenhövel war stellvertretender Fondsombudsmann.

Nach dem Tod von Dr. h. c. Nobbe hat Wolfgang Arenhövel die Aufgabe des ersten Fondsombudsmanns ab 1. Mai 2019 zunächst kommissarisch und ab 1. August 2019 offiziell übernommen. Antonius Fahnemann ist seit dem 1. August 2019 stellvertretender Fondsombudsmann.

### 1.3.3 FINANZEN

Die Ombudsstelle verfügt zur Erfüllung ihrer Aufgaben über ein vom Haushalt des BVI getrenntes und zweckgebundenes Budget.

Die Finanzierung tragen die Unternehmen, die sich dem Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle angeschlossen haben (vgl. Kapitel 3). Der jährliche Finanzierungsbeitrag eines Mitgliedsunternehmens besteht aus einem Grundbeitrag und für Kapitalverwaltungsgesellschaften aus einem zusätzlichen Beitrag, der sich nach ihrem Geschäftsumfang richtet. Daneben sorgen Fallpauschalen für eine weitergehende Verursachergerechtigkeit unter den Mitgliedsunternehmen.

Der Ombudsstelle stand 2019 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 382.184,91 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 395.838,68 Euro.

Der BVI und die Ombudsstelle beziehen keine öffentlichen Gelder oder sonstigen Fördermittel. Für Verbraucher arbeitet die Ombudsstelle kostenfrei.

### 1.3.4 RECHTSQUELLEN

Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 hat die Streitschlichtung im Finanzbereich neben dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gesondert und einheitlich in **§ 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG)** normiert.

Die für den Fondssektor bis dahin geltenden Vorschriften des § 342 Abs. 3 ff. KAGB a. F. sind in § 14 Abs. 1 Nr. 5 UKlaG aufgegangen.

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des KAGB an eine vom Bundesamt für Justiz (BfJ) anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30. Januar 2017 zum 1. Februar 2017 als eine solche private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 UKlaG anerkannt worden. Die Einzelheiten des Anerkennungsverfahrens und der Streitschlichtung regelt die **Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV)** vom 5. September 2016, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormals geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist „lex specialis“ zum VSBG.

Im Übrigen gelten im Finanzbereich über die FinSV die Vorschriften der **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung-VSBInfoV)**.

Darüber hinaus gilt die europäische **Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** unmittelbar.





**Timm Sachse**

Leiter

Mitglied des  
FIN-NET Steering Committees

## 1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

Die Ombudsstelle ist Mitglied in verschiedenen Gremien und Einrichtungen, die dem Verbraucherschutz und der alternativen Verbraucherstreitbeilegung bei Finanzdienstleistungen dienen.

### 1.4.1 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)<sup>1</sup>. Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, ist seit 2013 im Steering Committee des FIN-NET vertreten.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 27 Nationen. Hierzu zählen z. B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der EU-Kommission geschaffen. Es ist das erste seiner Art und Vorreiter für jüngere Schlichtungsstellen-netzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network<sup>2</sup> (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise und öffentlicher Personenverkehr. Die Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung<sup>3</sup> erfüllen.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen im FIN-NET soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Fragen erleichtern. Die Mitglieder unterstützen Verbraucher im Heimatland und stellen Kontakte zu ausländischen Schlichtungsstellen her oder helfen mit entsprechenden Informationen weiter.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für  
Finanzdienstleistungen

<sup>1</sup> [www.ec.europa.eu/fin-net](http://www.ec.europa.eu/fin-net)

<sup>2</sup> [www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org)

<sup>3</sup> Richtlinie 2013/11/EU

<sup>4</sup> [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

<sup>5</sup> [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

#### 1.4.2 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes<sup>4</sup> (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 59 Mitgliedern aus 40 Ländern.



#### 1.4.3 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle ist seit 2016 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal<sup>5</sup> der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet. EU-Verbraucher können über die webbasierte ODR-Plattform Streitbeilegungsverfahren zu Onlinegeschäften mit EU-Unternehmen einleiten.

NEUE TRANSPARENZVORSCHRIFTEN  
SORGEN NICHT IMMER FÜR MEHR  
DURCHBLICK.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

## 2. BERICHT 2019

---

**91** VERBRAUCHERBESCHWERDEN

**+1%** GEGENÜBER 2018

EINIGUNGSQUOTE BEI **52%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **50%** DER FÄLLE

---

## 2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTS- JAHR 2019

Ich freue mich, dass sich der positive Trend bei den Verbraucherbeschwerden über Fondsprodukte nach dem Kapitalanlagegesetzbuch auch 2019 fortgesetzt hat. Dies hat es mir nicht nur erleichtert, die neue Aufgabe als leitender Schlichter der Ombudsstelle für Investmentfonds zu übernehmen. Es zeugt auch von einem hohen Verbraucherschutzniveau, das Fondssparern in Deutschland zu Gute kommt.

Die meisten Verbraucherbeschwerden erreichten uns 2019 in den Segmenten Depots und Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis. Gemeinsam-

keiten gab es in beiden Segmenten insoweit, als dass wir uns u. a. auch mit den neuen ex-post Kostenausweisen nach der EU-Finanzmarkttrichtlinie MiFID II beschäftigen mussten. Bei Verbrauchern sorgten diese nicht immer nur für besseren Durchblick. Sie stifteten auch Verwirrung. So glaubten einige Riester-Sparer, dass man ihnen damit durch die Hintertür neue Kosten untergeschoben habe. Das war nicht der Fall. Das Kerngeschäft unserer Fondsgesellschaften, also die Verwaltung von Investmentfonds, blieb auch 2019 fast beschwerdefrei.

Erfreulich stimmt mich überdies, dass wir als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle wieder einmal in mehr als der Hälfte der





Streitigkeiten für Rechtsfrieden zwischen Verbrauchern und Unternehmen sorgen konnten. Das ist erklärtes Ziel alternativer Streitbeilegung.

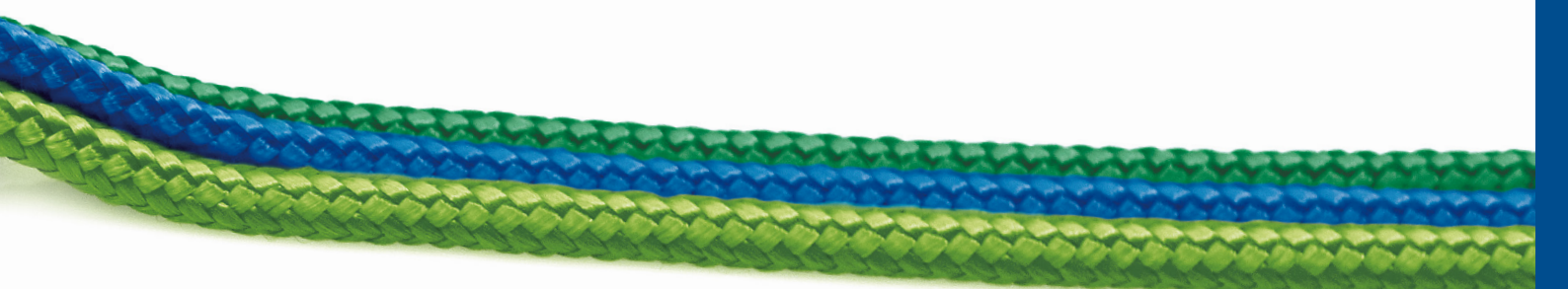
Für das laufende Berichtsjahr bleiben Prognosen schwierig. Bislang befindet sich die Zahl der Verbraucherbeschwerden bei uns noch immer im grünen Bereich. Die Corona-Krise hat ihre Spuren aber auch in den Depots von Fonds- und Altersvorsorgesparern hinterlassen. Dies merken wir z. B. bei den Altersvorsorgeverträgen. Einige Fondsrüster-Anbieter haben aufgrund der hohen Volatilität an den Aktienmärkten die Reißleine gezogen und in kalkulierbarere Rentenprodukte umgeschichtet. Das ärgert so manchen Sparer.

In eigener Sache danke ich dem deutschen Fondsverband BVI für sein Vertrauen, das er nach dem Tod meines Vorgängers Dr. h. c. Gerd Nobbe im letzten Jahr in mich und Antonius Fahnemann, dem ehemaligen Präsidenten des Landgerichts

Osnabrück, als neuem stellvertretenden Fondsombudsmann gesetzt hat. Mein Dank gilt aber auch meinen Mitarbeitern im Büro der Ombudsstelle, die mich bei der Einarbeitung in die neue Funktion als leitender Schlichter tatkräftig unterstützt haben.

Ihr

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



## 2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.<sup>6</sup>

### 2.2.1 EINGÄNGE

#### Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **91** (90)<sup>7</sup> Eingaben. Dies entspricht einem Zuwachs von gut 1 % gegenüber 2018.

#### Zuständigkeit

**5** Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten.

Diese Eingaben betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte abseits des Fondsgeschäfts nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Es ging dabei z. B. um Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen von nicht zur Ombudsstelle gehörenden Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituten im weiteren Zusammenhang mit Fonds oder anderen Geldanlagen, um geschlossene Fonds nach dem Vermögensanlagegesetz oder die freie Vermittlung von Finanzprodukten.

Bei 1 Eingabe handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich abgegeben hat.

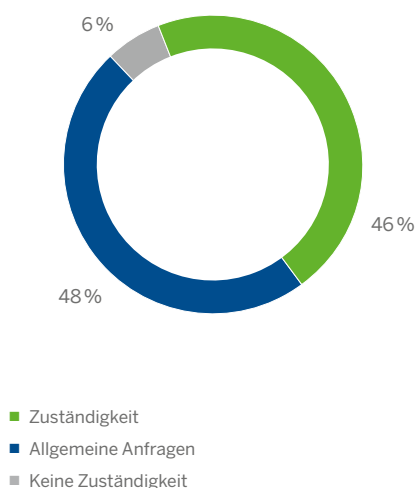
Bei 4 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, z. B. auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl hingewiesen.

In **44** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern lediglich allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen

bearbeitet. Größtenteils handelte es sich dabei um Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die die Ombudsstelle irrtümlich per Telefax erreicht haben. Darüber hinaus ging es oft um Zuständigkeitsthemen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher reichten nach Voranfrage Schlichtungsanträge ein.

Die Ombudsstelle war hiernach für **42** (41), d. h. 46 % (45 %) aller Eingaben zuständig.

#### Zuständigkeit der Ombudsstelle



### 2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die **42** Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

<sup>6</sup> Die Betrachtung weicht von der des gesetzlichen Tätigkeitsberichts gemäß § 20 FinSV ab, der auch Eingänge des Vorjahrs einschließt, die im Berichtsjahr erledigt wurden.

<sup>7</sup> Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

### Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

19 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit 45 % der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsanspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 12 Fällen vollständig entsprochen, in 3 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 4 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem dem Verbraucher der Streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis so aus dem Weg geräumt wurde.

### Rücknahme

In 3 Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Schlichtungsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

### Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In 3 Fällen musste der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag** erlassen. Die Verbraucher hatten im Vorverfahren beim Büro der Ombudsstelle keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag gestellt oder zum Verständnis der Streitigkeit notwendige Unterlagen nicht eingereicht.

### Weitere Ablehnungsbescheide

In 1 Fall erließ der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid**, weil ein Gericht bereits durch **Sachurteil** über die Streitigkeit entschieden hatte. 1 weiterer **Ablehnungsbescheid** erging, weil wegen derselben Streitigkeit bereits ein **Schlichtungsverfahren** bei der Ombudsstelle durchgeführt worden war.

### Schlichtungs-/Vergleichsvorschläge

In den übrigen 15 Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge erlassen. Hiervon ergingen 1 Schlichtungs- und 1 Vergleichsvorschlag zugunsten der Verbraucher, die im Ergebnis zu einer Einigung führten.

In den übrigen 13 Fällen erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. 1 Verbraucher hat

gleichwohl den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu seinen Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

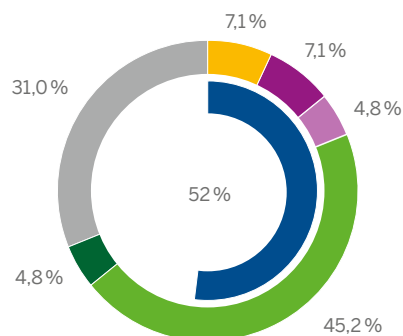
Die Unternehmen haben die Vorschläge des Ombudsmanns in allen Fällen, also zu 100 % (100 %) akzeptiert. Dies schließt sämtliche Vorschläge zugunsten der Verbraucher ein.

### 2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2019 in **52 %** (59 %) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 50 % der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zudem haben sich 2 % der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 31 % der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

### Übersicht Verfahrensergebnisse



- Einigungsquote
- Rücknahme des Schlichtungsantrags
- Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag
- Ablehnungsbescheid (Sachurteil/vorheriges Schlichtungsverfahren)
- Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren
- Schlichtungs- / Vergleichsvorschlag zugunsten Verbraucher
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen

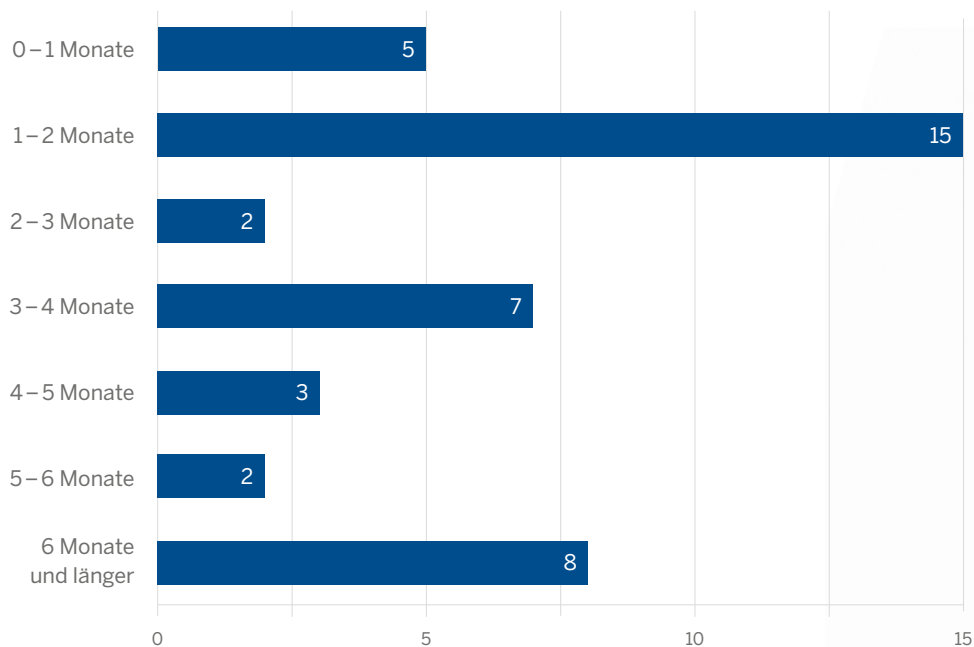
## 2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 42 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	<b>83,6 (68,3) Tage</b>
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d. h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	<b>100,5 (85) Tage</b>
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	<b>27,8 (8,9) Tage</b>

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden.<sup>8</sup>

### Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



<sup>8</sup> Beim Beginn der Frist stellt die Ombudsstelle auf das Eingangsdatum des letzten Schriftsatzes vor Abgabe an den Ombudsmann ab.

## 2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben sich zwei Verbraucher im Schlichtungsverfahren durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle, soweit sie zuständig war, ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

## 2.2.6 AUSBLICK 2020

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 47 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2020 bewegt sich damit auf Vorjahresniveau.

### Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2017	2018	2019
<b>EINGÄNGE</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>91</b>
Allgemeine Anfragen	25	34	44
Keine Zuständigkeit	26	15	5
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	14	5	1
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	12	10	4
<b>ZUSTÄNDIGKEIT</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>
Rücknahme des Schlichtungsantrags	–	1	3
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	14	19	19
<b>OMBUDSMANN</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>20</b>
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	5	1	3
Ablehnungsbescheid wegen Sachurteil	–	–	1
Ablehnungsbescheid wegen vorherigem Schlichtungsverfahren	–	–	1
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	–	1	–
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	2	–	–
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	1/3	2/1	0/2
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	15	16	13

## 2.3 SACHTHEMEN

Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

### 2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 42 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung eines Fonds durch eine Kapitalverwaltungsgesellschaft, ebenso wie der Vertrieb von Fonds waren dabei, wie in den Vorjahren, nur in geringem Maß von Verbraucherbeschwerden betroffen. Die meisten Eingaben galten der Depotführung im Zusammenhang mit Fondsanlagen gefolgt von Eingaben zu fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester).

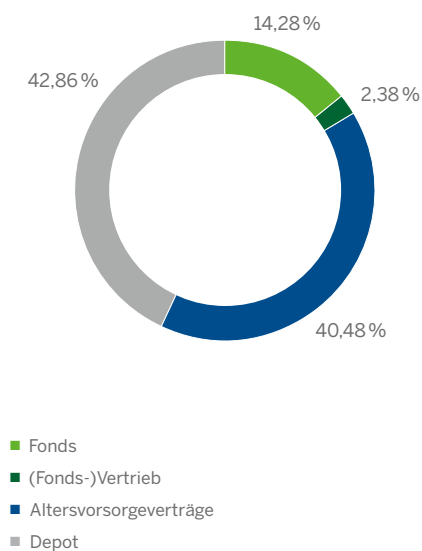
### 2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei sechs Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um Fonds und bei einer Eingabe um den Vertrieb einer Fondsbeteiligung.

Vier Eingaben betrafen sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG) und drei sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU).

Bei den OGAWs handelte es sich um zwei Aktienfonds und zwei Rentenfonds, davon ein börsengehandelter Renten-ETF. Bei den AIFs handelte es sich jeweils um einen offenen Mischfonds, einen offenen Immobilienfonds sowie einen geschlossenen Private Equity Fonds.

#### Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



#### Themen im Überblick

- 1 Verkaufsprospekt (Mischfonds)
- 1 Kosten (Aktienfonds)
- 1 Ausschüttung/Thesaurierung (Rentenfonds)
- 3 Steuern (Aktien-, Renten-, und offener Immobilienfonds)
- 1 Vertrieb (geschlossener Private Equity Fonds)



### Prospekthaftung

Ein Ehepaar wollte Schadensersatzansprüche unter dem Gesichtspunkt einer Prospekthaftung bei einem Misch- bzw. Dachfonds geltend machen, legte aber keinen ausreichenden Schlichtungsantrag vor. Der Fonds musste im Zuge der schon länger zurückliegenden Finanzkrise aufgelöst werden. Hierbei waren Verluste entstanden.

### Kosten

Ein Verbraucher, selbst Rechtsanwalt, verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft seines Aktienfonds einbehaltene Kostenbestandteile in Form von Vertriebsentgelten zurück. Er meinte, die Kostenklauseln des Fonds seien unwirksam. Zuvor hatte er die Kapitalverwaltungsgesellschaft bereits vor dem Landgericht Frankfurt/Main erfolglos beklagt und war auch in der Berufungsinstanz mit seinem Anliegen unterlegen. Der Ombudsmann lehnte ein Schlichtungsverfahren unter Verweis auf die bereits ergangenen Sachurteile ab.

### Ausschüttung/Thesaurierung

Ein Verbraucher hatte bei einer Versicherung seine fondsbasierte Rentenversicherung gekündigt und das Kapital bereits ausbezahlt bekommen. Gleichwohl verlangte er von der Kapitalverwaltungsgesellschaft eines Rentenfonds, der Bestandteil der Rentenversicherung war, Berücksichtigung bei einer Ausschüttung, die diese nach Beendigung des Rentenversicherungsvertrags vorgenommen hatte. Der Ombudsmann erläuterte dem Verbraucher, dass er keinen Anspruch darauf aber auch keinen Schaden habe. Zum Zeitpunkt der Auszahlung seines Kapitals ist der vermeintlich entgangene Ausschüttungsbetrag in dem ihm zugeflossenen Anteilspreis enthalten gewesen (vgl. Fallbeispiel Seite 30).

### Steuern

In drei Fällen ging es um (investment-)steuerrechtliche Themen. Ein österreichischer Verbraucher beanstandete die unterschiedliche Besteuerung von deutschen und österreichischen Fondsanlegern und reklamierte einen hohen Schaden. Er „witterte“ Manipulation der Fondsgesellschaft beim Ausweis steuerrechtlicher Ertragskennziffern in Österreich, legte aber keinen ausreichenden Schlichtungsantrag vor. Eine dem US-Steuerrecht unterliegende Verbraucherin verlangte mit ihrer Beschwerde erfolgreich die Mithilfe einer Kapitalverwaltungsgesellschaft bei der Meldung ihrer Fondsbestände gegenüber den US-amerikanischen Steuerbehörden. Ein weiterer Verbraucher beanstandete, dass er wegen der grenzüberschreitenden Verschmelzung seines Aktienfonds Kapitalertragsteuer entrichten musste, akzeptierte dies aber nach einem Hinweis auf das Investmentsteuergesetz. Grenzüberschreitende Verschmelzungen sind, anders als Verschmelzungen von Fonds, bei denen sowohl der übertragene als auch der übernehmende Fonds dem Recht desselben Staates unterliegen, nicht steuerneutral.

### Vertrieb

Ein Ehepaar strebte die sofortige Auszahlung ihrer Einlagen in einem geschlossenen Private Equity Fonds an. Es habe keine ordnungsgemäße Aufklärung über die mit dem Fonds verbundenen Risiken und dessen Laufzeit, insbesondere den Ablauf und die Dauer der üblichen Liquidationsphase stattgefunden. Der Ombudsmann konnte dem nicht folgen. Die Verbraucher hatten zugestanden, den Verkaufsprospekt des Fonds zwar erhalten aber nicht gelesen zu haben. Der Verkaufsprospekt selbst wies keine Mängel auf.

## FALLBEISPIEL

### FONDS | AUSSCHÜTTUNG

#### Schlichtungsvorschlag

(Az.: K 006/2019)

#### Der Schlichtungsantrag wird zurückgewiesen.

##### Gründe:

##### I.

Der Antragsteller A nimmt die Antragsgegnerin, die Kapitalverwaltungsgesellschaft B, auf Auszahlung einer Dividende in Höhe von rund 440 EUR in Anspruch. Er unterhielt bei der C-Lebensversicherungs-AG eine fondsgebundene Rentenversicherung, die in den Rentenfonds D der B investiert hat. A hatte die Rentenversicherung zum 1.3.2019 gekündigt; die C-Lebensversicherungs-AG hat das Altersvorsorgevermögen nach der Kündigung ausgezahlt. Die B hat nach der Kündigung der Rentenversicherung Ausschüttungen auf den Fonds vorgenommen, die dem A jedoch nicht nachträglich überwiesen wurden. A ist der Auffassung, ihm stehe ein Anteil der Ausschüttungen zu, weil der Überschuss noch vor seiner Kündigung erwirtschaftet worden sei. Dem ist die B entgegengetreten.

##### II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Ob dem A überhaupt ein Anspruch gegen die B zusteht, ist zweifelhaft, weil Rechtsbeziehungen ausschließlich zur C-Lebensversicherungs-AG bestanden haben. Aber selbst wenn man der Auffassung sein sollte, dass zwischen den Beteiligten dieses Schlichtungsverfahrens direkte Rechtsbeziehungen bestanden, die zu gegenseitigen Rechten und Pflichten führten, ergibt sich daraus kein Ersatzanspruch des A gegen die B.

Nach seinem eigenen Vortrag hat A die fondsgebundene Rentenversicherung mit Wirkung zum 1.3.2019 gekündigt. Die C-Lebensversicherungs-AG hatte daraufhin vertragsgemäß die Abrechnung des Guthabens zum 28.2.2019 vorgenommen und das errechnete Guthaben an den A überwiesen. Damit waren die Rechtsbeziehungen zur C-Lebensversicherungs-AG erledigt. Dass die B erst nach Beendigung dieser Vertragsbeziehungen Gewinnausschüttungen vorgenommen hat, rechtfertigt nicht, dem A nachträglich einen Anspruch auf Ausschüttung eines Gewinnanteils zuzubilligen.

Zwar weist A zu Recht darauf hin, dass die Gewinne während des Zeitraums erwirtschaftet worden sind, zu dem er über die C-Lebensversicherungs-AG am Gewinn und Verlust des Fonds der B beteiligt war. Dieser auf ihn entfallende Gewinnanteil ist allerdings bei Auszahlung des Altersvorsorgevermögens berücksichtigt worden. Denn der Wert der Fondsanteile, der für die Berechnung des Altersvorsorgevermögens zum 28.2.2019 maßgebend war, enthielt die später ausgeschütteten Gewinnanteile. Anders ausgedrückt: Wäre dem A das Altersvorsorgevermögen erst nach Ausschüttung der Gewinnanteile ausgezahlt worden, hätte sich sein Altersvorsorgevermögen entsprechend vermindert, nämlich um die ausgeschütteten Gewinnanteile; ihm wäre also anteilig weniger ausgezahlt worden. Tatsächlich und auch juristisch betrachtet, ist dem A deshalb im Ergebnis kein Schaden entstanden.

Schließlich sei noch folgender Hinweis erlaubt: Unter der Rubrik „Geschäftsjahr und Ausschüttungen“ im Verkaufsprospekt bzw. den Anlagebedingungen des Rentenfonds D ist die sog. „Ausschüttungsmechanik“ geregelt. Danach war die B verpflichtet, aber auch berechtigt, innerhalb von drei Monaten nach Schluss des Geschäftsjahrs (31. Dezember) Erträge an die Anleger auszuzahlen. Da die Ausschüttungen innerhalb dieser Frist vorgenommen worden sind, ist der B nichts vorzuwerfen.

Auch wenn diese Überlegungen nicht sofort nachvollziehbar erscheinen, entsprechen sie jedoch Recht und Gesetz und müssten bei ruhiger Überlegung auch den A überzeugen können.

Berlin, den 30.3.2019

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



### 2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 17 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, um über die Laufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente“. In der Ansparphase kommen je nach Anbieter unterschiedliche, finanzmathematisch automatisierte Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicherheitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit

sollen möglichst hohe Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechnung getragen werden. Die Auszahlung kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen.

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2019 mehr als 2,6 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdotpotwert von über 28 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die meisten Eingaben die Auszahlphase von Altersvorsorgeverträgen. Darüber hinaus gab es einige Eingaben zu Kosteninformationen bei Riester-Verträgen und im Übrigen Eingaben zu ganz unterschiedlichen Themenbereichen.

#### Themen im Überblick



#### Verwaltung

In zwei Fällen beanstandeten Verbraucher die Verwaltung ihrer Altersvorsorgeverträge. Ein Verbraucher trug lediglich unsubstantiiert und ohne ausreichenden Schlichtungsantrag vor, dass er es für ungesetzlich halte, dass sich das Altersvorsorgevermögen in seinem Riester-Vertrag reduziert habe. In einem weiteren Fall beschwerten sich die Eltern zweier minderjähriger Töchter

darüber, dass sich deren im wesentlichen identische Altersvorsorgeverträge im Wert unterschiedlich entwickelt haben. Hierfür sei eine falsche Laufzeiterfassung der Bank für den Vertrag einer ihrer Töchter ursächlich. Der Ombudsmann konnte den Streit durch einen Vergleichsvorschlag lösen (vgl. Fallbeispiel Seite 32).

## FALLBEISPIEL

### ALTERSVORSORGE | VERWALTUNG

#### Vergleichsvorschlag

(Az.: K 003/2019)

**1. Die Antragsgegnerin zahlt der Antragstellerin, vertreten durch ihre Eltern, 1.990,00 EUR.**

**2. Mit Zahlung dieses Betrages sind sämtliche Schadensersatzansprüche der Antragstellerin, die auf der fehlerhaften Erfassung der Laufzeit ihres Altersvorsorgesparplans beruhen, erledigt.**

#### Gründe:

##### I.

Die Eltern der Antragstellerin haben für ihre beiden Töchter M (Antragstellerin) und L jeweils einen Altersvorsorgesparvertrag auf Fondsbasis bei der Antragsgegnerin A geschlossen. In beiden Fällen handelt es sich um den Sparplan [...] mit einer Laufzeit von März 2008 bis März 2026 (für L) bzw. von September 2008 bis Mai 2028 (für M). Wegen der Anlagesystematik dieses Sparvertrags wird auf die der Ombudsstelle vorliegende Produktinformation Bezug genommen. Obwohl für beide Sparverträge dieselben monatlichen Einzahlungen geleistet und auch die Laufzeiten im Wesentlichen gleich lang waren, entwickelten sich die Depotwerte unterschiedlich. Der Depotwert für M belief sich per 31.3.2019 auf insgesamt 10.066,58 EUR, derjenige für L auf insgesamt 13.127,84 EUR. Diese unterschiedliche Entwicklung beruhte auf einer fehlerhaften Laufzeiterfassung beim Depot der M. Anstelle der vereinbarten Laufzeit von rund 20 Jahren wurde eine Laufzeit von rund 10 Jahren zugrunde gelegt. Daraus wiederum folgte die unterschiedliche Entwicklung der Depots. Denn wegen der längeren Laufzeit des Depots für L wurden (zunächst) ausschließlich Anteile des Aktienfonds X angekauft. Die Investitions- und ggf. Umschichtungsentscheidungen für und in die unterschiedlichen Depots werden nach Angaben der A jeweils unter Berücksichtigung der jeweiligen Marktentwicklung und Risikoeinschätzungen durch Algorithmen getroffen, die durch die Vertragslaufzeit beeinflusst werden. Eine nachträgliche Angleichung der Depots kommt nach Angaben der A (Schreiben vom 7.12.2011) nicht in Betracht, weil der Sparplan durch manuelles Eingreifen seine Umschichtungs- und Sicherungsfunktion verliere.

##### II.

In rechtlicher Hinsicht gehen die Verfahrensbeteiligten übereinstimmend zutreffend davon aus, dass die fehlerhafte Erfassung der Depotlaufzeit ursächlich für die bisherige unterschiedliche Wertentwicklung der Sparverträge ist, so dass dem Grunde nach ein Schadensersatzanspruch der M gerechtfertigt ist. Dem hat die A zunächst insoweit Rechnung getragen, indem sie Anteile im Gegenwert von 250,00 EUR an die M übertragen hat.

Tatsächlich lässt sich der Schaden noch nicht abschließend berechnen, weil das Gesamtergebnis des Fondsparvertrags erst am Ende der Vertragslaufzeit festgestellt werden kann. Die Ertragsentwicklung insgesamt hängt nämlich wesentlich von der Entwicklung des Aktienfonds X und von dem Zeitpunkt einer eventuellen Umschichtung des angesparten Vermögens in den Rentenfonds Y ab. Auch eine Schadensschätzung nach den Grundsätzen des § 287 ZPO kommt angesichts der nicht vorhersehbaren Wertentwicklung der Fonds nicht in Betracht. Deshalb kann die M zum gegenwärtigen Zeitpunkt grundsätzlich nur die Feststellung verlangen, dass die A verpflichtet ist, nach Ablauf des Sparplanes den Betrag aus-zuzahlen, der bei ordnungsgemäßer Erfassung der Vertragslaufzeit angefallen wäre.

Dieser Betrag mindert sich entgegen der Auffassung der A auch nicht deswegen, weil die M sich ein gewisses Maß an Mitverschulden anrechnen lassen muss. Zwar hat die A ihren eigenen Angaben zufolge nach Abschluss des Vertrags an die M ein Bestätigungsschreiben mit den fehlerhaft erfassten Vertragsdaten übersandt. Unstreitig hat die M darauf nicht reagiert. Daraus lässt sich allerdings kein Mitverschulden herleiten. Zwar trifft einen Geschädigten ein Mitverschulden, wenn er in eigenen Angelegenheiten diejenige Sorgfalt außer Acht lässt, die notwendig ist, um sich vor Schaden zu bewahren. Das setzt allerdings voraus, dass die Schädigung vorhersehbar und vermeidbar war. Daran fehlt es hier: Angesichts der komplexen offenbar ausschließlich durch Algorithmen beeinflussten Anlage- und ggf. Umschichtungsent-

scheidungen in die verschiedenen Fonds war für die M bzw. ihre Eltern nicht vorhersehbar, schon gar nicht vermeidbar, dass es zu der später eingetretenen Differenz der an sich vergleichbaren Fondssparverträge gekommen ist. Denn dass wegen der Entscheidungsstruktur nicht nachträglich Korrekturen vorgenommen werden konnten, war den Eltern der M nicht bekannt. Gegenteiliges ist jedenfalls nicht vorgetragen, ergibt sich im Übrigen auch nicht aus den vorliegenden Vertragsunterlagen.

Selbst wenn man wegen der unterbliebenen Kontrolle der zugesandten Vertragsunterlagen ein Mitverschulden der Eltern, das sich die M zurechnen lassen müsste, annehmen wollte, käme man zu keinem anderen Ergebnis. Denn ein solches Mitverschulden wäre so gering, dass es hinter dem überwiegenden Verschulden der A zurückträte. Denn dass die fehlerhafte Laufzeiterfassung des Vertrags derart gravierende Folgen haben konnte, war für die Eltern der M nicht erkennbar. Schon gar nicht konnten sie überblicken, dass in die Entscheidungsstruktur der Fondssparverträge ohnehin nicht mehr eingegriffen werden konnte. Insgesamt ist daher davon auszugehen, dass die A am Ende der Laufzeit den dann festzustellenden Schaden auszugleichen hat.

### III.

Obwohl der Umfang des Schadens noch nicht feststeht, habe ich den eingangs formulierten Vergleichsvorschlag unterbreitet. Zur Berechnung beziehe ich mich auf die Angaben der A, die die Wertdifferenz beider Depots mit 2.649,42 EUR festgestellt und davon 50 % als Ausgleichsbetrag angeboten hat. Diesen Betrag legt offenbar auch die M zugrunde, allerdings mit dem Unterschied, dass sie Schadensersatz in Höhe von 75 % erwartet. Das erscheint angesichts der Gesamtumstände angemessen. Geringfügig nach oben gerundet machen rund 75 % der Wertdifferenz den Betrag von 1.990,00 EUR aus.

Bei der Entscheidung, ob dieser Vorschlag angenommen werden sollte, sollten die folgenden, insbesondere wirtschaftlichen Erwägungen berücksichtigt werden:

Die M bzw. deren Eltern sollten berücksichtigen, dass erst am Ende der Vertragslaufzeit festgestellt werden kann, ob tatsächlich ein Schaden entstanden ist, der zudem noch die Höhe des Vergleichsbetrages übersteigt. Das ist aus heutiger Sicht nicht seriös zu prognostizieren. Es ist zwar denkbar, dass der Schaden den Vergleichsbetrag überschreitet; ebenso ist aber vorstellbar, dass nur ein geringerer oder sogar überhaupt kein Schaden entsteht.

Entsprechendes gilt selbstverständlich auch für die A. Aber auch dieser Gesichtspunkt, der eher administrativ von Bedeutung sein kann, sollte in die Erwägungen einfließen: Während der Laufzeit des Vertrags der M müsste gewissermaßen neben dem eigentlichen Vertrag ein „virtuell“ parallel-laufender Vertrag vorgehalten werden, der die durch Algorithmen beeinflussten Entwicklungsentscheidungen eines „ordnungsgemäßen“ Vertrags nachvollzieht, um am Ende der Vertragslaufzeit den möglicherweise entstandenen Schaden nachvollziehbar berechnen zu können. Welcher Aufwand für einen solchen „virtuellen“ Vertrag notwendig ist, kann zwar nicht sicher beurteilt werden, könnte aber betriebswirtschaftlich die Vergleichssumme übersteigen.

### IV.

**Den Verfahrensbeteiligten wird Gelegenheit gegeben, zu dem Vergleichsvorschlag innerhalb von vier Wochen Stellung zu nehmen.**

Für den Fall der Nichtannahme wird ein Schlichtungsvorschlag (ohne Bindungswirkung) angekündigt, der sich aus jetziger Sicht auf der Grundlage des zur Zeit vorliegenden Vortrags der Verfahrensbeteiligten an den dargelegten tatsächlichen und rechtlichen Erwägungen orientieren wird.

Berlin, den 15.7.2019

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

### Gebühren/Kosten/Provisionen

In vier Fällen beschwerten sich Verbraucher bei ihrem Altersvorsorgevertrag über sog. ex-post Kostenausweise der Kapitalverwaltungsgesellschaften, in denen u. a. auch die „Verwaltungskosten der Investmentfonds“ ausgewiesen waren und verlangten Rückerstattung bzw. Reduzierung der Kosten, vereinzelt auch mit Blick auf die jeweiligen Wertentwicklungen der Fonds. Zumeist waren sie

der Auffassung, es handele sich hierbei um einen neuen Kostenbestandteil. Bei den meisten Verbrauchern konnte dieses Missverständnis im Vorverfahren aufgeklärt werden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaften hatten diese Kostenposition, die bei allen Fonds regelmäßig anfällt, lediglich aufgrund neuer Transparenzvorschriften noch einmal gesondert ausgewiesen. In einem Fall musste der Ombudsmann dies in einem Schlichtungsvorschlag erläutern (vgl. Fallbeispiel Seite 34).

## FALLBEISPIEL

### ALTERSVORSORGE | KOSTEN

#### Schlichtungsvorschlag

(Az.: G 002/2019)

#### Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist nicht begründet.

##### Gründe:

##### I.

Die Antragstellerin A hat im Jahr 2009 bei der Antragsgegnerin B einen Altersvorsorgevertrag abgeschlossen. Sie wendet sich in diesem Schlichtungsverfahren in erster Linie gegen die Höhe der Verwaltungskosten der Investmentfonds, die im Bericht der B für das Jahr 2018 mit 193,84 EUR ausgewiesen sind. Diesen Betrag hält sie für übersetzt; sie erwartet eine Reduzierung dieser Kostenposition. Außerdem beansprucht sie einen detaillierten Kostenbericht für ihren Altersvorsorgevertrag.

Die B ist dem Antrag auf Reduzierung der Verwaltungskosten unter Bezugnahme auf die Geschäftsbedingungen des Vertrags in Verbindung mit den dazugehörigen Verkaufsprospekten der jeweiligen Investmentfonds entgegengetreten; die Bitte um Übersendung eines detaillierten Kostenberichts für den Altersvorsorgevertrag hält sie unter Hinweis auf die übersandte „Aufstellung der Kosten und Zuwendungsinformationen pro Investmentfonds“ für erfüllt.

##### II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Die A hat keinen Anspruch auf Reduzierung der Verwaltungskosten. Sie kann auch keine weitere und/oder ergänzende Aufstellung der Kosten und Zuwendungsinformationen für die im Rahmen ihres Altersvorsorgevertrags erworbenen Investmentfonds verlangen.

1. Die B, die zugleich Anbieterin des Altersvorsorgevertrags als auch Kapitalverwaltungsgesellschaft der für den Altersvorsorgevertrag gehaltenen Fonds ist, war berechtigt, im Jahr 2018 die als „Verwaltungskosten der Investmentfonds“ ausgewiesenen Kosten in Höhe von 193,84 EUR zu berechnen. Das ergibt sich aus dem Altersvorsorgevertrag, genauer aus Ziff. 15 der „Besonderen Bedingungen für den [...]“. Danach durfte die B sog. Kapitalverwaltungskosten zur Deckung der laufenden Kosten für Personal, Verwaltung und auch zur Erfüllung von Dokumentationspflichten und ähnlichen Aufgaben fortlaufend aus den jeweiligen Fondsvermögen entnehmen. Deren Höhe ergibt sich aus den „Besonderen Bedingungen für den [...]“ unter „Hinweise auf die Höhe der Entgelte und Kosten“ bzw. aus den Verkaufsprospekten der jeweiligen für den Altersvorsorgevertrag gehaltenen Investmentfonds. Gründe, die die Wirksamkeit dieser Besonderen Bedingungen bzw. die Regelungen in den einzelnen Investmentfondsverträgen in Frage

stellen könnten, sind nicht ersichtlich und auch nicht geltend gemacht worden. Daraus folgt, dass die A keinen Anspruch auf Reduzierung der Produktkosten hat.

Soweit die A schließlich geltend macht, dass die Erträge in Relation zu den Kosten vergleichsweise gering ausfallen, ist der sich darin spiegelnde Ärger verständlich. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass die sog. Verwaltungskosten in Höhe von 193,84 EUR sich nicht unmittelbar auf die Rente auswirken. Diese Kosten betreffen als sog. Produktkosten zwar das Vermögen der jeweils verwalteten Investmentfonds. Sie werden allerdings, wie bereits ausgeführt, nicht von ihrem Altersvorsorgevermögen abgezogen, so dass sie keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Höhe der Rente haben. Im Übrigen sollte mit Blick auf die Erträge nicht übersehen werden, dass die seit Jahren andauernde Niedrigzinspolitik die Ertragsentwicklung, jedenfalls sofern für das Altersvorsorgevermögen sog. Rentenfonds gehalten werden, nicht fördert.

2. Da die B im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens eine detaillierte Aufstellung über die Kosten übersandt hat, die an die A weitergeleitet worden ist, geht der Ombudsmann davon aus, dass damit ihr nach § 63 Abs. 12 WpHG grundsätzlich bestehender Informationsanspruch erfüllt ist, zumal sie Einwendungen dazu nicht erhoben hat.

Insgesamt ist deshalb der Schlichtungsantrag unbegründet.

Berlin, den 19.12.2019

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

### Zulagen

In drei Fällen ging es Verbrauchern um die staatlichen Zulagen für ihren Altersvorsorgevertrag, die entweder von der Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) erst gar nicht ausgezahlt oder zu späteren Zeitpunkten wieder zurückgefordert worden waren. In keinem Fall konnte der Ombudsmann Fehlverhalten der jeweiligen Kapitalverwaltungsgesellschaft feststellen. Bei einem Verbraucher hatte der Finanzberater den Zulagenantrag falsch ausgefüllt, in einem weiteren Fall die Verbraucherin inkorrekt über die notwendigen Eigenleistungen zum Erhalt staatlicher Zulagen beraten. Im dritten Fall forderte die ZfA Zulagen zurück, weil die Verbraucherin zeitweise nicht zum zulagenberechtigten Personenkreis gehört hatte.

### Anbieterwechsel

Ein Verbraucher beanstandete, dass es bei dem von ihm beauftragten Anbieterwechsel zu einer Verzögerung des Kapitalübertrags gekommen sei. Hierdurch sei ihm aufgrund der zwischenzeitlich positiven Börsenentwicklung ein Schaden von rund 400 Euro entstanden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft glich diesen Schaden nach eingehender Prüfung des Sachverhalts im Vorverfahren aus.

### Auszahl-/Rentenphase

Sechs Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

In einem Fall reklamierte die Verbraucherin eine bessere Aufklärung über ihre Möglichkeiten zur Gestaltung der Auszahlphase ihres Altersvorsorgevertrags. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft trug diesem Wunsch durch eine umfangreiche Stellungnahme Rechnung und die Verbraucherin nahm ihren Schlichtungsantrag zurück. Für eine weitere Verbraucherin konnten verschiedene Unstimmigkeiten zur Gestaltung der Auszahlphase im Rahmen des Vorverfahrens mit der Kapitalverwaltungsgesellschaft geklärt werden.

Zwei Verbraucher beanstandeten die Prämienhöhe für die Rentenversicherung, die bei einem Auszahlplan mit Teilkapitalverrentung zur Sicherung der Rentenzahlungen ab dem 85. Lebensjahr abgeschlossen werden muss, bzw. deren Kalkulationsgrundlagen. Der Ombudsmann konnte den Ärger der Verbraucher über die teilweise erheblich gestiegenen Prämien im Vergleich zu den bei Vertragsschluss erhaltenen Modellrechnungen nachvollziehen. Gleichwohl musste er auf die Unverbindlichkeit dieser Modellrechnungen hinweisen und darauf, dass sich die Prämien für die Rentenversicherung durch das gesunkene Zinsniveau, die gestiegene Lebenserwartung

sowie die Pflicht der Lebensversicherer zu sog. Unisex-Tarifen erheblich zum Nachteil von Altersvorsorgesparern auf die Prämien ausgewirkt haben. Ein weiterer Verbraucher lehnte den Abschluss einer solchen Rentenversicherung komplett ab. Der Ombudsmann konnte nur auf die gesetzlichen Vorgaben des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) verweisen, denen der Altersvorsorgevertrag des Verbrauchers entsprach.

In einem Fall bestand die Verbraucherin auf Auszahlung ihres Altersvorsorgekapitals in Form einer Kleinbetragsrente, d. h. in einem Betrag. Die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür waren aber nicht gegeben, da die von der Kapitalverwaltungsgesellschaft errechnete monatliche Rente über dem gesetzlichen Schwellenwert lag.

### Diverses

Eine Verbraucherin beklagte mangelnde Servicebereitschaft im Zusammenhang mit einer erneuten Legitimationsprüfung wegen einer Namensänderung. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft entschuldigte sich im Vorverfahren für ihren in diesem Fall unbefriedigenden Service und ermöglichte der Verbraucherin durch kurzfristige Übersendung der notwendigen Formulare eine Legitimationsprüfung im PostIdent-Verfahren.



## 2.3.4 DEPOT

---

### Themen im Überblick

3	Kauf-/Verkaufsaufträge
2	Depotentgelt
5	Steuern
1	Vollmacht
1	Nachlass
3	Depot-/Anteilübertrag
1	Depotkündigung
2	Diverses

---

Bei 18 Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung.

Einige Kapitalverwaltungsgesellschaften bieten Fondsanlegern ebenso wie Banken neben der Verwaltung von Fonds auch die Verwahrung ihrer Fondsanteile, d. h. die Depotführung an.

Hier ging es um ganz unterschiedliche Sachverhalte, die regelmäßig Einzelfallcharakter hatten.

#### Kauf-/Verkaufsaufträge

In drei Fällen ging es um die Ausführung von Wertpapierorders zum Verkauf von Fondsanteilen. Ein Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag zurück, da sich schon im Vorverfahren unzweifelhaft erwiesen hatte, dass ihm selbst ein Fehler unterlaufen war. Er hatte irrtümlich den Verkauf

des falschen Fonds aus seinem Depot beauftragt. In einem anderen Fall verzögerte sich die Zahlung des Erlöses aus dem Verkauf von Anteilen an einem offenen Immobilienfonds aufgrund von Legitimationsproblemen, die ebenfalls im Vorverfahren geklärt werden konnten. In einem weiteren Fall verlangte der Verbraucher Schadensersatz. Die Bank habe dem Verkauf seiner Fondsanteile einen falschen Anteilwert zugrunde gelegt. Der Ombudsmann sah dies anders. Die Berechnung des Rücknahmepreises der Fondsanteile war ordnungsgemäß und in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen des Fonds erfolgt (vgl. Fallbeispiel Seite 38).

## FALLBEISPIEL

### DEPOT | VERKAUFSAUFTTRAG

#### Schlichtungsvorschlag

(Az.: L 002/2019)

#### Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

##### Gründe:

##### I.

Der Antragsteller A beansprucht Schadensersatz in Höhe von 200,00 EUR. Er führte bei der Antragsgegnerin B ein Wertpapierdepot, in dem u. a. Anteile des Investmentfonds C verwahrt wurden. Dieser Fonds wird von der D verwaltet. Den Depotvertrag und die Fondskäufe vermittelte die Bank E. Dieser Bank erteilte der A unter dem 27.12.2018 den Auftrag, sämtliche Anteile des bezeichneten Fonds zu veräußern. Diese leitete den Verkaufsauftrag am selben Tag an die B weiter, die ihrerseits den Verkaufsauftrag an die beteiligte Kapitalverwaltungsgesellschaft D verwies. Diese nahm die Fondsanteile zum Rücknahmepreis von 106,22 EUR/Anteil zurück, dem für den 27.12.2018 ermittelten Rücknahmepreis.

Der A ist der Ansicht, der Rücknahmepreis habe zum Zeitpunkt des Verkaufsauftrages tatsächlich 107,11 EUR betragen. Zur Begründung bezieht er sich auf die „Bestätigung der Auftragserteilung“, die als Bewertungsdatum für die Fondsanteile den 20.12.2018 bezeichnet und als Gesamtgegenwert der fraglichen Fondsanteile einen Gesamtbetrag von 15.578,40 EUR (= 107,11 EUR/Anteil) ausweist.

Dem ist die B entgegengetreten. Sie verweist wegen der Berechnung des Rücknahmewertes auf den Verkaufsprospekt einschließlich der Anlagebedingungen, wonach für die Berechnung des Rücknahmewertes auf den jeweiligen Börsentag (sog. Wertermittlungstag) abzustellen sei. Darauf sei im Übrigen auch in der Bestätigung der Auftragserteilung hingewiesen worden.

##### II.

Der A kann weder aus dem mit der B geschlossenen Depotvertrag noch wegen einer Pflichtverletzung dieses Vertrags, etwa wegen Falschberechnung des Rücknahmewertes, eine Zahlung von 200,00 EUR verlangen.

Entgegen der Auffassung des A ist das in der „Bestätigung der Auftragserteilung“ vermerkte Bewertungsdatum 20.12.2018 für die Berechnung des Rücknahmepreises der Fondsanteile nicht maßgeblich. Die Berechnung des Rücknahmepreises orientiert sich vielmehr an den Bedingungen, die dem Kauf der Anteile des Fonds C zugrunde liegen. Diese wiederum ergeben sich aus dem Verkaufsprospekt des Fonds einschließlich der „Besonderen Anlagebedingungen“. Danach werden die Rücknahmeanträge für Fondsanteile, die bis 16.00 Uhr an einem sog. Wertermittlungstag eingegangen sind, zu dem für diesen Tag ermittelten Rücknahmewert ausgeführt. Das folgt aus dem Verkaufsprospekt unter der Rubrik „Abrechnung bei Anteilsausgabe und Anteilsrücknahme, Bestätigung der Auftragsausführung“ und gleichlautend aus § 5 der Besonderen Anlagebedingungen. Darauf ist der A im Übrigen auch in einem Vermerk auf der „Bestätigung der Auftragserteilung“ hingewiesen worden. Dort heißt es u. a.: „Der Zeitpunkt der Ausführung richtet sich nach den in dem jeweils gültigen Verkaufsprospekt des Fonds enthaltenen Bedingungen (...)“. Der Rücknahmeantrag ist unstreitig am 27.12.2018 vor 16.00 Uhr bei der Antragsgegnerin B bzw. der Kapitalverwaltungsgesellschaft D eingegangen. Dieser Tag war der sog. Wertermittlungstag; für diesen Tag wurde, ebenfalls unstreitig, der Rücknahmepreis auf 106,22 EUR/Anteil festgesetzt.

Im Ergebnis entspricht deshalb der gezahlte Rücknahmepreis den vertraglichen Vereinbarungen. Damit steht dem A kein weiterer Anspruch wegen der Rücknahme der Anteile des Fonds zu.



Dieses Ergebnis mag für den A unbefriedigend sein, weil in der Bestätigung der Auftragserteilung ein Bewertungsdatum niedergelegt worden ist, das dem vertraglich zugrunde zu legenden Bewertungsdatum nicht entsprach. Andererseits sollte der A bei allem verständlichen Ärger bedenken, dass die Preise von Fondsanteilen innerhalb einer kurzen Zeitspanne kleineren oder größeren Schwankungen ausgesetzt sein können, so dass es im Interesse der Anleger sachgerecht erscheint, Rücknahmepreise börsentäglich festzusetzen. Nichts anderes ergibt sich aus dem Verkaufsprospekt des Fonds und den damit verbundenen Besonderen Anlagebedingungen.

Berlin, den 6.1.2020

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

### Depotentgelt

Ein Verbraucher hatte von seinem Arbeitgeber lediglich zwei Einzahlungen zugunsten seines Sparvertrags über vermögenswirksame Leistungen erhalten. Die Fondsanteile hatten nach Ablauf der Sperrfrist einen Wert von rund 190 Euro. Er beanstandete die Höhe der Depotgebühren, die erst nach Ablauf der Sperrfrist erhoben wurden und sich auf rund 80 Euro summierten, als unverhältnismäßig. Die Depotgebühr erwies sich im Schlichtungsverfahren jedoch als rechtmäßig, da sie nicht an den Wert des Depots geknüpft war. Der Verbraucher akzeptierte den Schlichtungsvorschlag zu seinen Lasten. In einem weiteren Fall erstattete die Kapitalverwaltungsgesellschaft dem Verbraucher im Vorverfahren die Depotgebühr aus Kulanz, nachdem es im Rahmen eines Depotwechsels zu Unstimmigkeiten gekommen war.

### Steuern

In fünf Fällen ging es um steuerrechtliche Themen. Drei Verbraucher reklamierten zur Jahresmitte, dass sie noch keine Jahressteuerbescheinigungen

erhalten haben. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft stellte diese nach Einschaltung der Ombudsstelle unverzüglich aus. Eine weitere Verbraucherin verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft die Rückerstattung abgeführter Kapitalertragsteuer, da eine Nichtveranlagungsbescheinigung vorgelegen habe. Der Ombudsmann gab ihr Recht. Ein anderer Verbraucher forderte ebenfalls die Rückerstattung von Kapitalertragsteuer, weil er unterjährig seinen Freistellungsauftrag erhöht hatte. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft entsprach dem im Vorverfahren und entschuldigte die Verzögerung mit technischen Problemen.

### Vollmacht

In einem Fall verlangte ein Finanzberater Einsicht in das Depot seiner Mandantin. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft entsprach im Vorverfahren dem Auskunftsbeglehen des Finanzberaters nach erneuter Prüfung der ihr vorliegenden Informations- und Auskunftsvollmacht.

### Nachlass

In einem Nachlassfall forderte eine Erbin von der depotführenden Bank die Auszahlung ihres Erbteils. Sie habe sämtliche Formalitäten gegenüber der Bank erfüllt. Diese kam dem Schlichtungsantrag im Vorverfahren nach.

### Depot-/Anteilübertrag

Zwei Verbraucher beanstandeten, dass die depotführende Kapitalverwaltungsgesellschaft der neuen depotführenden Bank keine Einstandskurse zu den an sie übertragenen Fondsanteilen geliefert habe. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft verwies auf technische Probleme im Zusammenhang mit der Investmentsteuerreform und lieferte die Einstandskurse im Vorverfahren nach.

Ein weiterer Verbraucher, dem die Ombudsstelle 2017 im Zusammenhang mit einem fehlgelaufenen Anteilübertrag helfen konnte, stellte im Berichtsjahr einen erneuten Schlichtungsantrag und verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft Schadensersatz. Der Ombudsmann musste diesen Schlichtungsantrag ablehnen, da der Streit bereits Gegenstand des vorangegangenen Schlichtungsverfahrens gewesen war.

### Depotkündigung

Eine Verbraucherin beschwerte sich über ihre depotführende Bank, da diese die beauftragte Depotkündigung nicht bearbeite. Im Vorverfahren kam die Bank dem Auftrag nach Klärung noch offener Fragen nach.

### Diverses

Zwei Verbraucher wandten sich gegen sog. ex-post Kostenausweise, die sie von der depotführenden Bank erhalten hatten. In einem Fall begehrte die Verbraucherin teilweise Rückerstattung der aufgeführten Kosten. Diese seien auch mit Blick auf die Wertentwicklung der Fonds überzogen. Der Ombudsmann prüfte den Kostenausweis, konnte aber keine Fehler feststellen. In einem weiteren Fall verlangte der Verbraucher eine detaillierte Offenlegung der Berechnungsgrundlagen der ausgewiesenen Kosten und nahm seinen Schlichtungsantrag nach Erhalt der Stellungnahme der Bank zurück.

### 2.3.5 AUSBLICK 2020

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 47 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit auf dem Niveau des Vorjahrs. Die meisten Eingaben beschäftigen sich aktuell mit fonds-basierten Altersvorsorgeverträgen. Bei einigen dieser Eingaben geht es um Wertsicherungsmaßnahmen von Riester-Anbietern im Zusammenhang mit den Börsenentwicklungen im Zuge der Corona-Krise.

### 2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2019 zwei grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet.

Es handelte sich um eine Beschwerde eines Verbrauchers aus Österreich (EU) und eine Beschwerde einer Verbraucherin aus den USA (Drittstaat).

Die Ombudsstelle hat 2019 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

### CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received two cross-border consumer complaints in 2019.

One complaint was filed by a consumer from Austria (EU) and one complaint by a consumer from the United States of America (third country).

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2019.



OMBUDSSTELLE BAUT  
REICHWEITE ALS  
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE AUS.



## 3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle mit ihren Mitgliedsunternehmen den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) nahezu vollständig ab.

Zu ihren Mitgliedern zählen u. a. alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften sowie einige Banken, die Fondsdienstleistungen anbieten.

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen im Bereich des KAGB offen, das Verbrauchern die Möglichkeit alternativer Streitbeilegung bei der Ombudsstelle anbieten möchte. Seit Einführung des KAGB in 2013 gilt dies auch für Unternehmen aus dem Bereich geschlossener Fonds neuer Generation (z. B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen und Treuhandgesellschaften). Die Ombudsstelle verfügt mittlerweile auch hier über zahlreiche Mitglieder.

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle nicht unbedingt notwendig.














Die Ombudsstelle verzeichnete auch 2019 Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgendes Unternehmen als neues Mitglied begrüßen:

















### Zugänge

**Hauck & Aufhäuser  
Fund Services S.A. (Luxemburg)**  
für deutsche Fonds nach dem KAGB  
(1. Quartal 2019)

### 3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juni 2020):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>Aberdeen Standard Investments Deutschland AG</b>	<a href="http://www.aberdeenstandard.de">www.aberdeenstandard.de</a>
	<b>ACATIS Investment Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.acatis.de">www.acatis.de</a>
	<b>Allianz Global Investors GmbH</b>	<a href="http://www.allianzglobalinvestors.de">www.allianzglobalinvestors.de</a>
	<b>ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.alte-leipziger.de">www.alte-leipziger.de</a>
	<b>Ampega Investment GmbH</b>	<a href="http://www.ampega.com">www.ampega.com</a>
	<b>Amundi Deutschland GmbH</b>	<a href="http://www.amundi.de">www.amundi.de</a>
	<b>AVANA Invest GmbH</b>	<a href="http://www.avanainvest.com">www.avanainvest.com</a>
	<b>AXA Investment Managers Deutschland GmbH</b>	<a href="http://www.axa-im.de">www.axa-im.de</a>
	<b>BlackRock Asset Management Deutschland AG</b>	<a href="http://www.blackrockinvestments.de">www.blackrockinvestments.de</a>
	<b>BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH</b>	<a href="http://www.reim.bnpparibas.com">www.reim.bnpparibas.com</a>
	<b>BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.bnymellon.com/kag">www.bnymellon.com/kag</a>
	<b>Commerz Real Investmentgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.commerzreal.com">www.commerzreal.com</a>
	<b>CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.credit-suisse.com">www.credit-suisse.com</a>
	<b>Deka Immobilien Investment GmbH</b>	<a href="http://www.deka-immobilien.de">www.deka-immobilien.de</a>
	<b>Deka Investment GmbH</b>	<a href="http://www.deka.de">www.deka.de</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Deka Vermögensmanagement GmbH	<a href="http://www.deka.de">www.deka.de</a>
	DWS Grundbesitz GmbH	<a href="http://www.dws.com">www.dws.com</a>
	DWS Investment GmbH	<a href="http://www.dws.com">www.dws.com</a>
	FEREAL AG	<a href="http://www.fereal.de">www.fereal.de</a>
	Flossbach von Storch Invest S.A.	<a href="http://www.fvsinvest.lu">www.fvsinvest.lu</a>
	Generali Investments Partners S.p.A. SGR Zweigniederlassung Deutschland	<a href="http://www.generali-investments.com">www.generali-investments.com</a>
	HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	<a href="http://www.hansainvest.de">www.hansainvest.de</a>
	Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.	<a href="http://www.hauck-aufhaeuser.com">www.hauck-aufhaeuser.com</a>
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.helaba-invest.de">www.helaba-invest.de</a>
	Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.inka-kag.de">www.inka-kag.de</a>
	IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.intreal.com">www.intreal.com</a>
	IPConcept (Luxemburg) S.A.	<a href="http://www.ipconcept.com">www.ipconcept.com</a>
	Jamestown US-Immobilien GmbH Jamestown Treuhand GmbH	<a href="http://www.jamestown.de">www.jamestown.de</a>
	KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund.de">www.kanam-grund.de</a>
	KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund-institutional.de">www.kanam-grund-institutional.de</a>
	La Francaise Asset Management GmbH	<a href="http://www.la-francaise-am.de">www.la-francaise-am.de</a>



	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	<a href="http://www.lazardassetmanagement.com">www.lazardassetmanagement.com</a>
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	<a href="http://www.lbbw-am.de">www.lbbw-am.de</a>
	LRI Invest S.A.	<a href="http://www.lri-invest.lu">www.lri-invest.lu</a>
	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.meag.com">www.meag.com</a>
	Metzler Asset Management GmbH	<a href="http://www.metzler.com">www.metzler.com</a>
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.monega.de">www.monega.de</a>
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	<a href="http://www.nomura-asset.eu">www.nomura-asset.eu</a>
	ODDO BHF Asset Management GmbH	<a href="http://www.am.oddo-bhf.com/deutschland/de/professioneller_anleger/home">www.am.oddo-bhf.com/deutschland/de/professioneller_anleger/home</a>
	Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	<a href="http://www.paladin-am.com">www.paladin-am.com</a>
	RWB PrivateCapital Emissionshaus AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	<a href="http://www.rwb-ag.de">www.rwb-ag.de</a>
	Savills Fund Management GmbH	<a href="http://www.savillsim.de">www.savillsim.de</a>
	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.serviceinvest.de">www.serviceinvest.de</a>
	Siemens Fonds Invest GmbH	<a href="http://www.siemens.de/fonds">www.siemens.de/fonds</a>
	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	<a href="http://www.si-am.de">www.si-am.de</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>Société Générale Securities Services GmbH</b>	<a href="http://www.securities-services.societegenerale.com/de/">www.securities-services.societegenerale.com/de/</a>
	<b>State Street Bank International GmbH</b>	<a href="http://www.statestreet.de">www.statestreet.de</a>
	<b>Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.livingandworking.de">www.livingandworking.de</a>
	<b>UBS Asset Management (Deutschland) GmbH</b>	<a href="http://www.ubs.com/de/de/asset-management.html">www.ubs.com/de/de/asset-management.html</a>
	<b>Union Investment Institutional GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/institutional">www.union-investment.de/institutional</a>
	<b>Union Investment Privatfonds GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/privatkunden">www.union-investment.de/privatkunden</a>
	<b>Union Investment Real Estate GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/realstate">www.union-investment.de/realstate</a>
	<b>Union Investment Service Bank AG</b>	<a href="http://www.union-investment.de">www.union-investment.de</a>
	<b>Universal-Investment-Gesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.universal-investment.com">www.universal-investment.com</a>
	<b>VisualVest GmbH</b>	<a href="http://www.visualvest.de">www.visualvest.de</a>
	<b>WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH</b>	<a href="http://www.warburg-fonds.com">www.warburg-fonds.com</a>
	<b>WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH</b>	<a href="http://www.deka-immobilien.de">www.deka-immobilien.de</a>
	<b>WohnSelect Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.wohnselect.de">www.wohnselect.de</a>
	<b>ZBI Fondsmanagement AG</b>	<a href="http://www.zbi-kvg.de">www.zbi-kvg.de</a>

Die detaillierte Liste der am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Unternehmen und Fonds finden Sie unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/).

### 3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle kann nur bei Verbraucherbeschwerden bzw. Schlichtungsanträgen gegenüber ihren Mitgliedern tätig werden. Weitere Verbraucherschlichtungsstellen stehen Fondsanlegern für Verbraucherbeschwerden über andere Unternehmen zur Verfügung:

#### 3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen bearbeitet Streitigkeiten gegenüber ihren Mitgliedern im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Fonds nach dem KAGB und dem Vermögensanlagegesetz.

##### Kontakt

#### **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.**

Postfach 61 02 69  
10924 Berlin

Telefon: +49 30 257616-90  
Telefax: +49 30 257616-91

info@ombudsstelle.com  
www.ombudsstelle.com

#### 3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

Die BaFin-Schlichtungsstelle steht Verbrauchern als behördliche Auffangschlichtungsstelle u. a. für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem KAGB zur Verfügung. Sie bearbeitet Verbraucherbeschwerden im Rahmen ihrer Zuständigkeit gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 und 7 Unterlassungsklagengesetz gegenüber Unternehmen, die keiner anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle zugeordnet sind.

##### Kontakt

#### **Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

– Referat ZR 3 –  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Telefon: +49 228 4108-0  
Telefax: +49 228 4108-62299

schlichtungsstelle@bafin.de  
www.bafin.de

### 3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

Die Streitbelegungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) bearbeitet Streitigkeiten mit von ihr beaufsichtigten Finanzdienstleistern. Hierzu zählen auch in Luxemburg domizilierte Fondsgesellschaften bzw. Fonds, die in Deutschland vertrieben werden.

#### Kontakt

##### **Commission de Surveillance du Secteur Financier**

Département Juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg

Telefon: +352 26251-2904

Telefax: +352 26251-2601

[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

[www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/](http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/)

Die CSSF nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Streitbelegungsverfahren findet erst statt, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an ihren Finanzdienstleister gewandt haben. Die Finanzdienstleister in Luxemburg müssen der CSSF die Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.



i

#### „FINANZOMBUDSSTELLEN“

Einen Überblick über die wichtigsten Verbraucherschlichtungsstellen in der Finanz- und Versicherungswirtschaft finden Sie im Anhang dieses Berichts.

---

STREITBEILEGUNG NACH  
ANERKANNTEN STANDARDS.

## 4. OMBUDSVERFAHREN

Die Grundlage des Ombudsverfahrens für Verbraucher ist die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“.

Die Verfahrensordnung regelt im Einzelnen, wie eine Streitbeilegung abläuft und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie Vorschriften zur Organisation der Ombudsstelle, zur Bestellung eines Schlichters, zu den Beteiligungsrechten von Behörden und Verbraucherschutz, sowie zu Berichts-, Auskunft- und Verschwiegenheitspflichten und zu Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten<sup>9</sup>. Diese wurde im Finanzbereich im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen umgesetzt. Die FinSV ist „lex specialis“ gegenüber dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Das Bundesamt für Justiz (BfJ) hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle geprüft und genehmigt.

Die Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle haben die Verfahrensordnung mit ihrer Mitgliedschaft als verbindlich anerkannt und unterwerfen sich auf privatrechtlicher Basis den Kompetenzen des Ombudsmanns.

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

<sup>9</sup> Richtlinie 2013/11/EU



#### 4.1 NEUE RECHTSLAGE

Die Ombudsstelle ist vom BfJ anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß §§ 14 Abs. 3 UKlaG, 11 Abs. 1 FinSV.

Im Zuge des zu Beginn 2016 erlassenen Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (RL-UmsG) bzw. der in diesem Zusammenhang erlassenen FinSV vom 5. September 2016 hat der BVI als Träger u. a. die Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die neue Rechtslage angepasst und zum 1. Februar 2017 vom BfJ einen positiven Bescheid zur Anerkennung seiner Verbraucherschlichtungsstelle erhalten.



#### VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

##### Kompetent, unabhängig und neutral

Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

##### Schnell und effizient

Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

##### Alternativ

Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

##### Risikolos

Der Rechtsweg steht weiter offen.

##### Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

##### Vertraulich

Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

Der Reformbedarf der Verfahrensordnung war hierbei überwiegend redaktioneller Natur. Bereits in der Vergangenheit erfüllte die Ombudsstelle als anerkannte Schlichtungsstelle im Sinne des § 11 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs die wesentlichen Vorgaben der neuen EU-Richtlinie. Deshalb wurde sie vom RL-UmsG als privilegiert betrachtet. Im Rahmen einer Übergangsfrist bis zum 31. Januar 2017 konnte sie auf Basis ihrer bis dahin geltenden Verfahrensordnung weiterarbeiten.

Davor hatte der BVI die Verfahrensordnung zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Die damalige Reform erweiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um sog. geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie die Kompetenzen des Ombudsmanns und führte eine Bindungswirkung für Schlichtungsvorschläge gegenüber Mitgliedsunternehmen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro ein.

#### 4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein Schlichtungsverfahren, welches in schriftlicher Form durchgeführt wird. Verbraucher können es zur außergerichtlichen Beilegung von Finanzstreitigkeiten mit einem Mitgliedsunternehmen im Rahmen der Zuständigkeit der Ombudsstelle (vgl. § 1 Verfahrensordnung) in Anspruch nehmen. Für Streitigkeiten auf anderen Rechtsgebieten (z. B. Arbeitsrecht) oder für gewerbliche Kapitalanleger steht es nicht zur Verfügung.

Der BVI hat bei der Gestaltung des Schlichtungsverfahrens großen Wert darauf gelegt, dass es allen privaten Fondsanlegern zugutekommen kann und ihnen daraus keine Nachteile erwachsen. Es steht deshalb nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern auch grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungs-



### 4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Phasen.

Das Büro der Ombudsstelle nimmt im ersten Schritt eine Vorprüfung der Schlichtungsanträge vor und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Diese Phase dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu erzielen. Kommt es zu keiner Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz, wird der Vorgang im zweiten Schritt dem Ombudsmann zur Schlichtung vorgelegt.

#### Der Verfahrensablauf im Einzelnen:

##### Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Darin soll die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigefügt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür eigens ein Schlichtungsantragsformular auf ihrer Webseite zur Verfügung.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung, die Verfahrensordnung und die Datenschutzhinweise der Ombudsstelle.

##### Vorprüfung

Im ersten Schritt prüft das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, Vollständigkeit und etwaige Gründe zur

Ablehnung des Schlichtungsverfahrens. Im Fall der Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten im Sinne der FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weiter und informiert den Verbraucher darüber. Bei Unvollständigkeit des Schlichtungsantrags bittet es um Ergänzung. Bei Ablehnungsgründen legt es den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung vor.

##### Stellungnahme des Unternehmens

Das Büro übermittelt einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag an das jeweilige Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält diese Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Schlichtungsverfahren in seinem Sinn beendet werden kann.

##### Erwiderung des Verbrauchers

In allen anderen Fällen kann der Verbraucher auf die Stellungnahme des Unternehmens grundsätzlich binnen einem Monat erwidern.

##### Vorlage an den Ombudsmann

Hiernach leitet das Büro eine vollständige Beschwerdeakte dem Ombudsmann zu, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat, und informiert die Parteien darüber. Der Ombudsmann kann die Parteien zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern, wenn er es für geboten hält.



### Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht und den Geboten von Treu und Glauben angemessen beurteilt bzw. beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für das Unternehmen bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000 Euro bindend, sofern der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt (Schlichtungsspruch). Im Übrigen haben Schlichtungsvorschläge für ein Unternehmen Empfehlungscharakter. Für Verbraucher gilt dies immer.

Es gilt dabei auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann bei Verbrauchern das Verständnis dafür wecken möchte, dass in ihrem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt, denn auch dies dient dem Rechtsfrieden, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert.

Der Ombudsmann kann abgesehen von zwingenden Ablehnungsgründen auch dann von einer Schlichtung absehen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder die Streitigkeit nur nach einer über den Urkundenbeweis hinausgehenden Beweisaufnahme (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus ist im Schlichtungsverfahren nicht möglich.

Das Büro leitet die Schlichtungsvorschläge den Parteien zu und weist sie auf die Frist zur Annahme bzw. Nichtannahme hin. Darüber hinaus informiert es sie darüber, welche Rechtsfolgen die Annahme hat, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann, dass die Parteien zur Annahme nicht verpflichtet sind und dass sie bei Nichtannahme berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

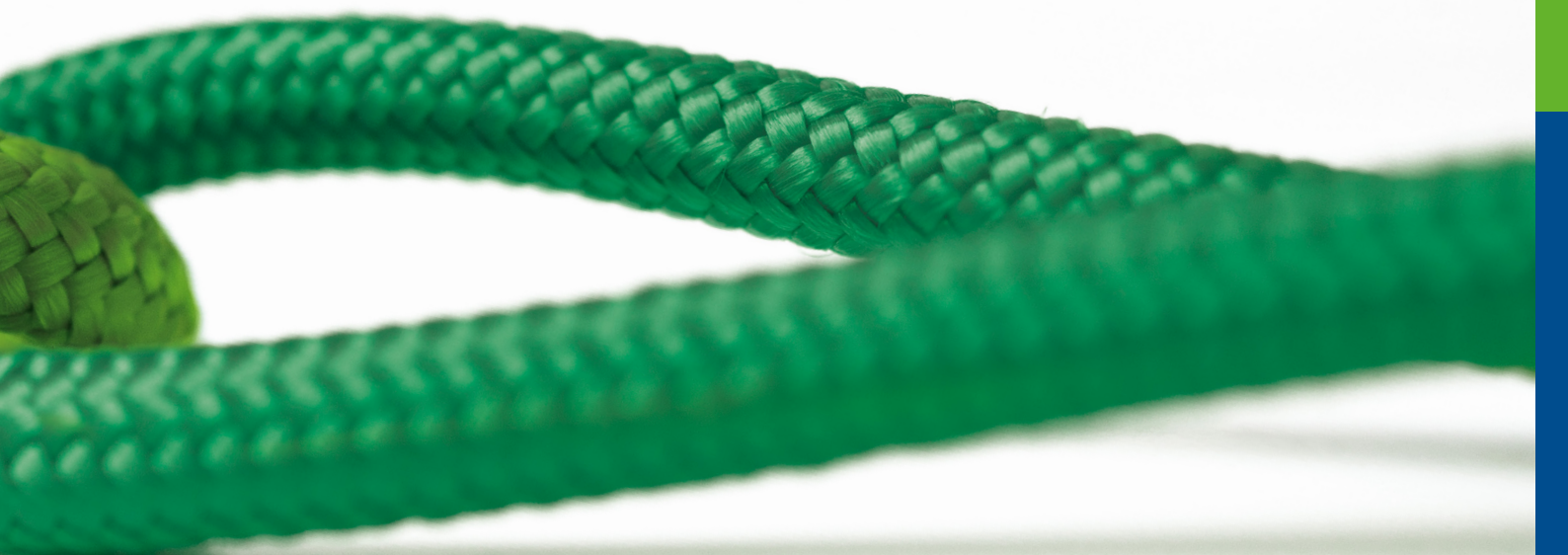
### Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag (Schlichtungsspruch) kommt es für eine Einigung nur auf die Annahmeerklärung des Verbrauchers an.

Das Büro teilt den Parteien nach Ablauf dieser Frist das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung nicht zustande, bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.



STETER DIALOG  
IM INTERESSE DES VERBAUCHERSCHUTZES.



## 5. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist im steten Dialog mit deutschen und internationalen Finanzschlichtungsstellen sowie anderen Verbraucherschlichtungsstellen, mit (Aufsichts-)Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Die Zusammenarbeit und der Diskurs mit den bundesweit tätigen deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank, Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer stehen dabei im Vordergrund.

Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission<sup>10</sup> (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes<sup>11</sup> (INFO-Network) statt.

Darüber hinaus ist die Ombudsstelle Gesprächspartner für Politik, Ministerien, Finanzaufsicht und andere Behörden, wenn es um regulatorische Maßnahmen zur Stärkung des finanziellen Verbraucherschutzes oder die Fortentwicklung der alternativen Streitbeilegung geht.

Die Ombudsstelle steht nicht zuletzt in einem guten Kontakt zu den Verbraucherzentralen auf Bundes- und Länderebene sowie anderen Verbraucherschutzorganisationen.

<sup>10</sup> [www.ec.europa.eu/fin-net](http://www.ec.europa.eu/fin-net)

<sup>11</sup> [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)



## 5.1 DIALOGUE

### Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2019 zahlreiche Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Gesprächspartner waren die BaFin-Schlichtungsstelle, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, die verschiedenen Bankenschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen, die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen und der Versicherungsombudsmann.

Hierbei ging es neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema im Berichtsjahr insbesondere um die Reform des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

Für diesen Dialog bot auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit ihrem jährlichen Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt unter Beteiligung von Vertretern des Bundesministeriums der Finanzen und des Bundesamts für Justiz am 12. September 2019 in Bonn wieder ein wertvolles Forum (vgl. BaFin-Journal 10/2019). Das Treffen fand mittlerweile zum achten Mal statt.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2019 bei zwei Plenary Meetings, d.h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen statt. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET zweimal jährlich zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Finanzschlichtungsstellen zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET und seit 2013 im FIN-NET Steering Committee vertreten. Das FIN-NET tagte am 10. April 2019 und am 28. November 2019 in Brüssel.

### Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat zudem an mehreren Dialogen mit Verbraucherschlichtungsstellen anderer Branchen, z. B. am 11. Februar 2019 auf Einladung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, teilgenommen. Gesprächspartner waren u. a. die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die Schlichtungsstelle Energie und die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr. Thema war u. a. die Reform des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.



## 5.2 FACHVERANSTALTUNGEN

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus 2019 an verschiedenen Fachgesprächen, -konferenzen sowie sonstigen Veranstaltungen zum (finanziellen) Verbraucherschutz und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

20.2.2019

Fachgespräch

„Von der Musterfeststellungsklage zu EU-Sammelklagen – kollektiver Rechtsschutz im Brennpunkt“

Deutscher Anwaltspiegel (Berlin)

4.4.2019

Fachgespräch

„Altersvorsorge sichern / Vermögensbildung stärken“

SPD-Wirtschaftsforum (Berlin)

11.4.2019

Fachgespräch

„Legal Tech Portale aus Verbrauchersicht – neuer Schwung für die Verbraucherrechtsdurchsetzung“

Friedrich-Ebert-Stiftung (Berlin)

23.5.2019

Fachgespräch

„Christopher Hodges, Professor of Justice Systems at the University of Oxford“

Ombudsstelle für Investmentfonds (Berlin)

10.9.2019

Festakt

„Verabschiedung von Monika Nöhre als Ombudsfrau der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft“

Bundesrechtsanwaltskammer (Berlin)

24.9.2019

Fachkonferenz

„Asset Management Konferenz 2019“

BVI (Frankfurt)

12.11.2019

Fachkonferenz

„6. Verbraucherschutzforum der BaFin“

BaFin (Frankfurt)

„BVI ERNENNT NEUEN CHEF-SCHLICHTER  
FÜR DIE OMBUDSSTELLE.“

CITYWIRE.DE VOM 1.8.2019



## 6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit und trägt damit den berechtigten öffentlichen und behördlichen Interessen an einer kompetenten, unabhängigen und neutralen Erfüllung ihrer Aufgaben als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle Rechnung.

Zugleich informiert sie auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Geldanlage und Altersvorsorge mit Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und stärkt das gesellschaftliche Bewusstsein über Wege außergerichtlicher Konfliktbewältigung.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus einem jährlichen Tätigkeitsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), einem ausführlichen Jahresbericht, einer vierteljährlichen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen Informationsangebot auf ihrer Webseite.

Darüber hinaus unterstützt und begleitet die Ombudsstelle das stetige Interesse von Journalisten und Medien an Themen des finanziellen Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung bei Finanzdienstleistungen.

Für allgemeine Fragen steht das Büro der Ombudsstelle Verbrauchern und Interessierten zur Verfügung.

## 6.1 MEDIEN

### Tätigkeits- und Jahresbericht

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsarbeit eines Berichtsjahrs nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben des § 20 FinSV. Er wird spätestens am 1. Februar des dem Berichtsjahr folgenden Jahrs auf der Webseite der Ombudsstelle veröffentlicht.

Der weitergehende freiwillige Jahresbericht informiert mit praktischen Fallbeispielen detailreich und abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahrs und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.



### Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

Kurz, prägnant und zeitnah informieren sie über aktuelle Fallzahlen und skizzieren wissenswerte Verbraucherthemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten über Fonds, Finanzen, Recht und Verbraucherschutz.

### Webseite

Die Webseite der Ombudsstelle informiert unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) über die Vorgaben des § 22 FinSV hinaus über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren.

Verbraucher können über ein Schlichtungsantragsformular auf der Webseite und der Möglichkeit der elektronischen Übermittlung leicht Kontakt mit der Ombudsstelle aufnehmen.

Aktuelles zu Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.



## 6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahrs 2019 zur Ombudsstelle in Auszügen:

[Handelsblatt vom 21.1.2019](#)

Firmen beteiligen sich zu wenig an außergerichtlichen Schlichtungen

[fondsprofessionell.de vom 18.4.2019](#)

BVI-Verbraucherschlichtungsstelle trauert um ihren Ombudsmann

[Börsen-Zeitung vom 19.4.2019](#)

Gerd Nobbe

[citywire.de vom 18.7.2019](#)

Ombudsstelle für Investmentfonds: Leichter Anstieg an Beschwerden

[Börsen-Zeitung vom 19.7.2019](#)

Kaum Beschwerden über Fonds

[Börsen-Zeitung vom 1.8.2019](#)

BVI mit neuem Leiter der Ombudsstelle

[fondsprofessionell.de vom 1.8.2019](#)

BVI besetzt Leitung der Fonds-Ombudsstelle neu

[citywire.de vom 1.8.2019](#)

BVI ernannt neuen Chef-Schlichter für Ombudsstelle

[Global Investor vom 1.8.2019](#)

Wolfgang Arenhövel leitet BVI-Ombudsstelle als Schlichter

[dasinvestment.com vom 1.8.2019](#)

BVI ernannt Chef-Streitschlichter

[investmenteurope.net vom 5.8.2019](#)

BVI reorganises management of fund Ombudsman

[Stiftung Warentest - www.test.de vom 5.11.2019](#)

Schlichtungsstellen: So kommen Sie ohne Gericht zu Ihrem Recht



### VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

Die Mitglieder der Ombudsstelle informieren Fondsanleger auf verschiedenen Wegen über den Fondsombudsmann und die Möglichkeiten der alternativen Streitbeilegung bei der Ombudsstelle, beispielsweise ...

- ...in Verkaufsprospekten von Fonds,
- ...in Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- ...auf ihren Webseiten,
- ...und im konkreten Beschwerdefall.

Hierzu sind sie nach Maßgabe der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet.



# ANHANG

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



# VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS<sup>12</sup> DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND FEBRUAR 2017)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben<sup>13</sup>, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die Ombudsstelle ist durch das Bundesamt für Justiz am 30. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

## ABSCHNITT 1 – ZUSTÄNDIGKEIT

### § 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist zuständig für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern als Antragsteller und Unternehmen als Antragsgegner, soweit diese an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Dies umfasst Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz, insbesondere Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs gemäß § 14 Absatz 1 Satz 1 Nr. 6 Unterlassungsklagengesetz sowie aus der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren für andere (Depotgeschäft) gemäß § 1 Absatz 1 Satz 2 Nr. 5 Kreditwesengesetz, und im Übrigen Streitigkeiten über sämtliche von teilnehmenden Unternehmen angebotenen Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen; arbeitsrechtliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

## ABSCHNITT 2 – SCHLICHTER

### § 2 Bestellung

- (1) Der BVI bestellt für die Ombudsstelle mindestens zwei Schlichter und für jeden Schlichter einen Vertreter.
- (2) Die Schlichter werden vom Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung zum Schlichter kann wiederholt werden.

### § 3 Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVI dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVI keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann der BVI diese zum Schlichter bestellen.

### § 4 Qualifikation und Unabhängigkeit

- (1) Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.
- (2) Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, es sein denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter, noch bei einem verbandsangehörigen Unternehmen, noch bei einem Unternehmen, das sich diesem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat oder das mit einem solchen Unternehmen verbunden ist, beschäftigt gewesen sein.

<sup>12</sup> nachstehend nur Ombudsstelle

<sup>13</sup> Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zur Verfügung.

## § 5 Geschäftsverteilung

Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest und informieren den BVI darüber. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahrs nur aus wichtigem Grund geändert werden.

## § 6 Unparteilichkeit

- (1) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten.
- (2) Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Bei solchen Streitigkeiten wird sein Vertreter tätig.
- (3) Die Vergütung eines Schlichters darf nicht vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig sein.

## § 7 Abberufung

Ein Schlichter kann vom Vorstand des BVI von seinem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Die Schlichter haben den BVI über das Vorliegen von solchen Abberufungsgründen unverzüglich zu unterrichten.

## ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

### § 8 Geschäftsstelle

- (1) Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet und unterstützt die Schlichter bei einem Schlichtungsverfahren.
- (2) Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

## ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

### § 9 Schlichtungsantrag

- (1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform und in deutscher Sprache an das

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

zu richten. In dem Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, hinreichend genau zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Gegebenenfalls sind dem Schlichtungsantrag weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen.

- (2) Der Antragsteller hat zu versichern, dass
  1. wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
  2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  3. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
  4. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
  5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.
- (3) Der Schlichtungsantrag hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nr. 4 Bürgerliches Gesetzbuch durch die Veranlassung der Bekanntgabe des Schlichtungsantrags, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Schlichtungsantrags bei der Ombudsstelle gehemmt, wenn der Schlichtungsantrag demnächst bekannt gegeben wird.

(4) Der Antragsteller kann seinen Schlichtungsantrag bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens zurücknehmen. Mit Rücknahme des Schlichtungsantrags endet das Schlichtungsverfahren.

### § 10 Ablehnungsgründe

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn
1. kein ausreichender Schlichtungsantrag gestellt wurde,
  2. die Ombudsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
  3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
  4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den § 48 bis 50 Zahlungskontengesetz zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
  6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
  7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde,
  8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrunds nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

(2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann (§ 14 Absatz 3).

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Die Ombudsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Schlichtungsantrag dem Antragsgegner bereits übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform mit.
- (4) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### § 11 Vorprüfung

- (1) Das Büro der Ombudsstelle prüft, ob die Ombudsstelle für den Schlichtungsantrag zuständig ist. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten im Sinne des § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle ab. Bei anderen Streitigkeiten lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Bei Zuständigkeit der Ombudsstelle bestätigt das Büro der Ombudsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Entspricht dieser nicht den Anforderungen des § 9, weist es den Antragsteller auf die Mängel hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang zu beseitigen. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn die Mängel des Schlichtungsantrags nicht innerhalb der Frist beseitigt werden.

### § 12 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter, wenn die Ombudsstelle zuständig ist und der Schlichtungsantrag den Anforderungen des § 9 entspricht. Es teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle fordert den Antragsgegner zur Stellungnahme innerhalb eines Monats ab Zugang des Schlichtungsantrags auf. Es kann die Frist zur Stellungnahme auf Antrag um einen Monat verlängern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt es den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners dem Antragsteller zu.
- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen stellt es dem Antragsteller anheim, innerhalb eines Monats ab Zugang auf die Stellungnahme des Antragsgegners zu erwidern. Das Büro der Ombudsstelle kann die Frist zur Erwidern auf Antrag um einen Monat verlängern. Es informiert den Antragsgegner hierüber.

### § 13 Vorlage an den Schlichter

- (1) Das Büro der Ombudsstelle legt dem Schlichter den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 12 Absatz 4 vor und informiert die Beteiligten darüber, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich in sonstiger Weise erledigt.

- (2) Das Büro der Ombudsstelle kann dem Schlichter im Übrigen in jeder Phase des Schlichtungsverfahrens einen Schlichtungsantrag zur Entscheidung vorlegen, wenn es zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren wegen Ablehnungsgründen gemäß § 10 nicht durchgeführt werden kann.

### § 14 Verfahren beim Schlichter

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter in deutscher Sprache durchgeführt.
- (2) Der Schlichter kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er dies für geboten hält, oder sie auch (fern-)mündlich anhören. Er kann auch Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Die ergänzenden Stellungnahmen und Auskünfte leitet die Ombudsstelle den Beteiligten zu.
- (3) Der Schlichter führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.
- (4) Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.
- (5) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, teilt die Ombudsstelle den Beteiligten unverzüglich den Zeitpunkt mit, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

## § 15 Schlichtungsvorschlag

(1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.

(3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

Die Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag auf diese Frist hin sowie darauf,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und,
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).

(4) Abweichend von Absatz 2 ist ein Schlichtungsvorschlag in Verfahren, in denen der Gesamtwert des Gegenstands des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt, für das Unternehmen bindend (Schlichtungsspruch). Im Fall des Satzes 1 ist für das Unternehmen die Anrufung der ordentlichen Gerichte in Bezug auf die im Schlichtungsantrag benannte Streitigkeit ausgeschlossen, wenn der Antragsteller den Schlichtungsvorschlag angenommen hat.

(5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

## ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

### § 16 Vertretung

Die Beteiligten können sich in jeder Lage des Schlichtungsverfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen. Das Büro der Ombudsstelle informiert die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens hierüber.

### § 17 Kosten

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Kosten für Unternehmen bemessen sich nach der jeweils gültigen Kostenordnung der Ombudsstelle. Dies schließt Fallpauschalen in Höhe von 200 Euro nach Maßgabe der Kostenordnung ein.

### § 18 Vertraulichkeit

Die Schlichter und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

### § 19 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

Die Ombudsstelle erstellt und veröffentlicht für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

### § 20 Mitteilung an die BaFin

Die Schlichter unterrichten die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei der Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

### § 21 Inkrafttreten und Übergangsregelung

Diese Verfahrensordnung tritt mit Wirksamwerden der Anerkennung der Ombudsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle durch das Bundesamt für Justiz in Kraft. Gleichzeitig tritt die bisherige Verfahrensordnung (Stand: Januar 2014) außer Kraft. Für Schlichtungsanträge, die vor Wirksamwerden der Anerkennung eingereicht werden, gilt die bisherige Verfahrensordnung fort.

## 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 +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht  (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Telefon +352 26251-2904 Telefax +352 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 61 02 69 10924 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon +49 69 660550-110 Telefax +49 69 660550-119 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 Telefax +49 30 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Lennéstr. 11 10785 Berlin Telefon +49 30 8192-295 Telefax +49 30 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 Telefax +49 30 2021-1908 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de



PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 Telefax +49 30 20225-1515 schlichtung@dsgv.de www.dsgv.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 und -550 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	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 0800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Glockengießerwall 2 20095 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Telefon +49 69 9566-3232 Telefax +49 69 709090-9901 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Universalschlichtungsstelle des Bundes	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@universalschlichtungsstelle.de www.verbraucher-schlichter.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:  
26. Juni 2020

Konzeption und Gestaltung:  
GB Brand Design, Frankfurt a. M.  
www.g-b.de

Fotografie:  
Stefan Gröpper  
www.stefangroeppler.com

Druck:  
JD Druck GmbH, Lauterbach  
www.jd-druck.de





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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 6449046-0  
Telefax: +49 30 6449046-29  
E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen