



THEMEN

KURZBERICHT

- 3. Quartal 2021: Verbraucherbeschwerden bei Fonds bleiben überschaubar
- Ombudsstelle veröffentlicht Jahresbericht 2020
- Hinweis zur Corona-Krise

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin-Schlichtertreffen: Verbraucherbeschwerden nehmen zu
- Marktwächter veröffentlichen Verbraucherspiegel für 1. Halbjahr 2021

RECHT & GESETZ

- LG Berlin untersagt Verwahrtgelte bei Giro- und Tagesgeldkonten
- BGH-Urteil zu AGB-Änderungen: BaFin äußert Erwartungshaltung

NOTIZEN

- BMJV: Projektstart „Digitale Klagewege“

KURZBERICHT

3. QUARTAL 2021: VERBRAUCHERBESCHWERDEN BEI FONDS BLEIBEN ÜBERSCHAUBAR

In den Sommermonaten sind die Verbraucherkontakte bei der Ombudsstelle für Investmentfonds überschaubar geblieben. Die Eingänge auf Neun-Monatssicht liegen leicht unter dem Vorjahr.

Im dritten Quartal 2021 verzeichneten wir 18 Eingänge. Im zweiten Quartal waren es noch 26 und im dritten Quartal des Vorjahres 13 Eingänge. Insgesamt gingen von Januar bis September 59 Verbraucheranfragen / -beschwerden ein. Zum Vergleich: In den ersten neun Monaten 2020 waren es 60.

Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2017	2018	2019	2020	3. Qu. 2021
Eingänge	91	90	91	81	59

Die meisten Verbraucherbeschwerden betreffen bislang fonds-basierte Altersvorsorgeverträge. Dahinter liegen Eingaben zum Depotgeschäft sowie zur Verwaltung geschlossener Immobilienfonds. Kaum Verbraucherbeschwerden verzeichnen wir im Zusammenhang mit dem BGH-Urteil zur Änderung Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB) mittels stillschweigender Zustimmung.

Weitere Einzelheiten eines Berichtsjahres schildern wir in unseren Tätigkeits- und Jahresberichten.

OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT JAHRESBERICHT 2020



Die Ombudsstelle hat ihren abschließenden Jahresbericht 2020 veröffentlicht. Die Verbraucherbeschwerden im Fondsgeschäft sind 2020 auf insgesamt niedrigem Niveau noch einmal um 11 % zurückgegangen. Die Ombudsstelle verzeichnete 81 Eingaben gegenüber 91 im Vorjahr. In 40 % der Fälle konnte sie erfolgreich vermitteln und für Rechtsfrieden zwischen Verbrauchern und Fondsgesellschaften bzw. Banken sorgen. Die meisten Verbraucher beschwerten sich über ihre Altersvorsorgeverträge und das Depotgeschäft. Die Ombudsstelle erstellt ihren Jahresbericht neben dem gesetzlich geforderten Tätigkeitsbericht auf freiwilliger Basis.

HINWEIS ZUR CORONA-KRISE

Die Ombudsstelle steht Fondsanlegern trotz Corona-Krise selbstverständlich weiterhin uneingeschränkt als Ansprechpartnerin bei Beschwerden über ihre Geldanlage und Altersvorsorge in Fonds zur Verfügung. Im Einzelfall kann es aufgrund der aktuellen Lage u.U. zu etwas längeren Bearbeitungszeiten der Beschwerden bei den Finanzinstituten kommen. Hierfür bitten wir um Verständnis.

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

BAFIN-SCHLICHTERTREFFEN: VERBAUCHER- BESCHWERDEN NEHMEN ZU

Bei einigen Finanzschlichtungsstellen ist die Zahl der Verbraucherbeschwerden zuletzt, teils sprunghaft, angestiegen. Dies ist ein Erkenntnis des diesjährigen Treffens der Finanzschlichtungsstellen bei der BaFin (vgl. BaFin-Journal 11/2021). Grund dafür sind u.a. mehrere Grundsatzentscheidungen von Obergerichten, die zugunsten von Verbrauchern ergangen sind. Hierzu zählen z.B. die Urteile des BGH zu Zinsanpassungsklauseln (Az.: XI ZR 234/20) sowie zur Änderung von AGB mittels stillschweigender Zustimmung (Az.: XI ZR 26/20). Bei Versicherungsstreitigkeiten hatte die Corona-Krise zeitweise für einen merklichen Anstieg der Verbraucherbeschwerden über Reiseversicherungen gesorgt. Weitere Themen beim mittlerweile 9. BaFin-Schlichtertreffen waren u.a. die Einführung der neuen Funktion eines sog. Verbraucherschutzbeauftragten bei der BaFin sowie die Neustrukturierung der Abteilung Verbraucher- und Anlegerschutz.



© Marco2811_Fotolia

MARKTWÄCHTER VERÖFFENTLICHEN VERBRAUCHERSPIEGEL FÜR 1. HALBJAHR 2021

Im ersten Halbjahr 2021 verzeichneten die Verbraucherzentralen der Länder ca. 263.000 Verbraucherkontakte, davon neben zahlreichen Anfragen rund 104.000 Beschwerden. Hiervon betrafen 16.774 Finanzprodukte oder -dienstleistungen, so der aktualisierte Verbraucherspiegel, der sog. Marktwächter des vzbv und der Verbraucherzentralen der Länder. Die meisten Beschwerden gab es in den Bereichen Geldanlage / Altersvorsorge (31 %) und im Zahlungsverkehr (20 %). Haupt-

beschwerdethemen im Bereich Geldanlage / Altersvorsorge waren Banksparpläne, Sparkonten und Bausparverträge.



© magele-picture_Fotolia

RECHT & GESETZ

LG BERLIN UNTERSAGT VERWAHRENTGELTE BEI GIRO- UND TAGESGELDKONTEN

Banken dürfen Verbrauchern für die Verwahrung von Einlagen auf Giro- und Tagesgeldkonten keine Verwahrerentgelte berechnen. Dies hat das LG Berlin mit Urteil v. 28.10.2021 (Az.: [16 O 43/21](#)) entschieden. Klauseln, die derartige Verwahrerentgelte vorsähen, verstießen gegen wesentliche Grundgedanken gesetzlicher Regelungen. So sei die Verwahrung von Einlagen auf dem Girokonto keine Sonderleistung, für die eine Bank ein gesondertes Entgelt verlangen könne. Zudem sei bei der Einlagenverwahrung laut Darlehensrecht die Bank zur Zinszahlung verpflichtet und nicht der Kunde. Das LG Berlin hat die betroffene Bank überdies verpflichtet, ihren Kunden unrechtmäßig erhobene Entgelte zurückzuerstatten. Der klagende vzbv möchte die Zulässigkeit solcher Entgelte grundsätzlich klären lassen und hat an unterschiedlichen Gerichtsstandorten Klagen gegen verschiedene Banken erhoben. Das Urteil des LG Berlin ist die erste Entscheidung hierzu und noch nicht rechtskräftig.

BGH-URTEIL ZU AGB-ÄNDERUNGEN: BAFIN ÄUSSERT ERWARTUNGSHALTUNG

Die BaFin erwartet von Banken, dass sie das Urteil des BGH zu unwirksamen Vertrags- bzw. Gebührenanpassungen beachten, alle notwendigen Schritte einleiten und Verbraucher dabei fair behandeln. Diese

Erwartungshaltung hat die Finanzaufsicht in einer am 26.10.2021 veröffentlichten [Aufsichtsmitteilung](#) geäußert. Im Fall, dass Banken diese Erwartung dauerhaft und systematisch nicht beachten, kündigt die BaFin aufsichtliche Maßnahmen an. Der BGH hatte mit Urteil v. 27.4.2021 (Az.: [XI ZR 26/20](#)) entschieden, dass Klauseln in den AGB einer Bank unwirksam sind, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung von Verbrauchern zu AGB-Änderungen und damit auch zu Gebührenerhöhungen fingieren.

NOTIZEN

BMJV: PROJEKTSTART „DIGITALE KLAGEWEGE“

Das [BMJV](#) untersucht seit dem 16.8.2021 in Zusammenarbeit mit dem unter der Schirmherrschaft des Bundeskanzleramtes stehenden Fellowship-Programms „Tech4Germany“ neue Kommunikationswege zu den Gerichten. Die Projektidee knüpft u.a. an Reformvorschläge der Justizministerkonferenz der Länder an, mit denen der Zivilprozess bürgerfreundlicher und effizienter gestaltet werden soll. Ziel des Projekts ist die Entwicklung eines Online-Tools zur Einreichung von Klagen. Der Prototyp eines solchen Tools soll bereits innerhalb von 12 Wochen vorliegen und dann ersten Praxistests bei mietrechtlichen Streitigkeiten unterzogen werden.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

REDAKTION

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

Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich, insbesondere zur alternativen Beilegung von Verbraucherrechtss Streitigkeiten über Geldanlagen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.