



THEMEN

KURZBERICHT

- Ombudsstelle für Investmentfonds mit erfreulicher Bilanz 2019

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- Bund eröffnet neue Universalschlichtungsstelle

RECHT & GESETZ

- BGH zur Reichweite der Haftung bei der Kapitalanlageberatung

NOTIZEN

- Marktwächter veröffentlichen Verbraucherspiegel



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

KURZBERICHT

OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS MIT ERFREULICHER BILANZ 2019

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds sind die Verbraucherkontakte 2019 angesichts der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland auch im siebten Jahr in Folge erfreulich gering ausgefallen.

Die Eingangszahlen stiegen im abgelaufenen Berichtsjahr nur marginal. Wir haben 91 Eingänge verzeichnet (Vj. 90). Dies entspricht einem prozentualen Zuwachs von gut 1 % gegenüber 2019. Hiervon entfielen 18 Eingänge auf das vierte Quartal. Im dritten Quartal 2019 waren es noch 26 und im vierten Vorjahresquartal 16 Eingänge.

Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2015	2016	2017	2018	2019
Eingänge	91	80	91	90	91

Zu einem Großteil beruhen die Verbraucherkontakte auch 2019 auf allgemeinen Anfragen, die wir immer zügig klären konnten. Die meisten Beschwerden gab es zur Depotführung und zu fonds-basierten Altersvorsorgeverträgen. Vermehrt ging es Verbrauchern dabei um (Verständnis-)Fragen zu den neuen ex-post Kosteninformationen bei der Finanzanlage. Weiterhin kaum Probleme gab es im klassischen Fondsgeschäft.

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

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

BUND ERÖFFNET NEUE UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE

Die neue Universalschlichtungsstelle des Bundes mit Sitz in Kehl hat am 7.1.2020 ihre Pforten geöffnet. Hintergrund ist das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das am 1.1.2020 in Kraft getreten ist. Das reformierte VSBG überträgt die in der Vergangenheit den Ländern zugewiesene Aufgabe der ergänzenden Verbraucherschlichtung nun auf den Bund.



Der Bund kommt mit der neuen Universalschlichtungsstelle seiner europarechtlichen Verpflichtung nach, im Bundesgebiet für eine flächendeckende Infrastruktur von Verbraucherschlichtungsstellen zu sorgen, soweit keine branchenspezifischen behördlichen oder privaten Schlichtungsstellen für Verbraucherrechtsstreitigkeiten existieren. Die neue Universalschlichtungsstelle ist aus der bislang tätigen sog. Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle hervorgegangen.

Darüber hinaus regelt das reformierte VSBG nun auch strengere Informationspflichten von Verbraucherschlichtungsstellen im Versicherungsbereich gegenüber der BaFin und stellt das Konkurrenzverhältnis zwischen außergerichtlicher Streitbeilegung und sog. Musterfeststellungsklagen klar. Verbraucherschlichtungsstellen können künftig Streitbeilegungsverfahren ablehnen, wenn der Verbraucher in derselben Sache bereits Ansprüche im Rahmen einer rechtshängigen Musterfeststellungsklage zum Klageregister angemeldet hat. Möglich und sinnvoll bleibt es hingegen, dass Verbraucher nach Abschluss einer erfolgreichen Musterfeststellungsklage ihre individuellen Ansprüche dann über eine Verbraucherschlichtungsstelle durchsetzen können.

RECHT & GESETZ

BGH ZUR REICHWEITE DER HAFTUNG BEI DER KAPITALANLAGEBERATUNG

Der Schutzzweck einer Auskunfts- und Beratungspflicht ist nicht stets auf den ersten Erwerb einer Kapitalanlage nach dem Gespräch, in dem die Empfehlung ausgesprochen wird, begrenzt. Der Schutzzweck ist anhand des konkreten Vertrags im Wege der Auslegung im Einzelfall zu ermitteln, so der BGH mit Urteil v. 21.11.2019 (III ZR 244/18). Zwar bestehen im Normalfall einer Anlageberatung, die sich auf die Anlage eines Geldbetrags bezieht, nur Pflichten hinsichtlich dieser konkreten Anlageentscheidung. Der Schutzzweck kann aber auch haftungserweiternd wirken. Dies z.B. dann, wenn der Interessent um einen Rat für die Anlage nicht lediglich eines (bestimmten) Geldbetrags nachsucht und der Berater in Kenntnis dessen eine Empfehlung abgibt, die sich nicht auf eine einmalige Geldanlage beschränkt, sondern eine fortbestehende Möglichkeit zur wiederholten Anlage noch unbestimmter Geldbeträge umfasst.



© sk_design - Fotolia.com

NOTIZEN

MARKTWÄCHTER VERÖFFENTLICHEN VERBRAUCHERSPIEGEL

In der ersten Jahreshälfte 2019 verzeichneten deutsche Verbraucherzentralen (ohne NRW) ca. 154.000 Verbraucherkontakte, davon neben zahlreichen Anfragen rund 60.000 Beschwerden. 12.106 Verbraucherbeschwerden betrafen Finanzprodukte oder -dienstleistungen, so der aktualisierte Verbraucherspiegel, der sog. Marktwächter des Verbraucherzentrale Bundes-

verband (vzbv) und der Verbraucherzentralen der Länder. Die meisten Beschwerden gab es zu Versicherungen (27 %) und der Geldanlage / Altersvorsorge (26 %). Hauptbeschwerdethemen im Bereich Versicherungen waren Kapitallebensversicherungen und Rentenversicherungen. Bei der Geldanlage / Altersvorsorge ging es den meisten Verbrauchern um Banksparpläne, Bausparverträge und Sparkonten.

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 Verbraucherrechtsstreitigkeiten über Geldanlagen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.