



TÄTIGKEITSBERICHT 2023

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2023

gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-
Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsstelle) ist eine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich.

1.1 Aufgabe

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist die außergerichtliche Schlichtung von Finanzstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen, überwiegend Kapitalverwaltungsgesellschaften nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB). Die Verbraucherrechtsstreitigkeiten, die sie bearbeitet, betreffen insbesondere Finanzprodukte, wie offene und geschlossene Fonds nach dem KAGB, fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Verträge) und weitere Finanzprodukte bzw. -dienstleistungen, wie das Depotgeschäft.

1.2 Organisation

Die Ombudsstelle ist eine Verbraucherschlichtungsstelle in Verbandsträgerschaft. Träger ist der deutsche Fondsverband BVI¹. Die Ombudsstelle arbeitet mit zwei unabhängigen Schlichtern, die vom Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle unterstützt werden. Im Berichtszeitraum waren Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a. D., und Antonius Fahnmann, Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D., zu gleichen Teilen als Schlichter tätig. Der BVI hat beide Schlichter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Justiz (BfJ) und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. bestellt. Die Geschäftsstelle leitete Timm Spyra-Sachse (Volljurist). Die Ombudsstelle ist seit 2011 tätig.

1.3 Grundlagen

Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30.1.2017 mit Wirkung zum 1.2.2017 als Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und der FinSV anerkannt worden. Davor war sie auf Grundlage der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des KAGB a. F. der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) tätig. Das Schlichtungsverfahren hatte das Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und mit Bescheid vom 7.1.2014 genehmigt. Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016 behandelte die Ombudsstelle deshalb privilegiert und sah sie übergangsweise bereits vor dem 1.2.2017 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle an (vgl. § 16 Abs. 2 UKlaG n. F.).

¹ BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

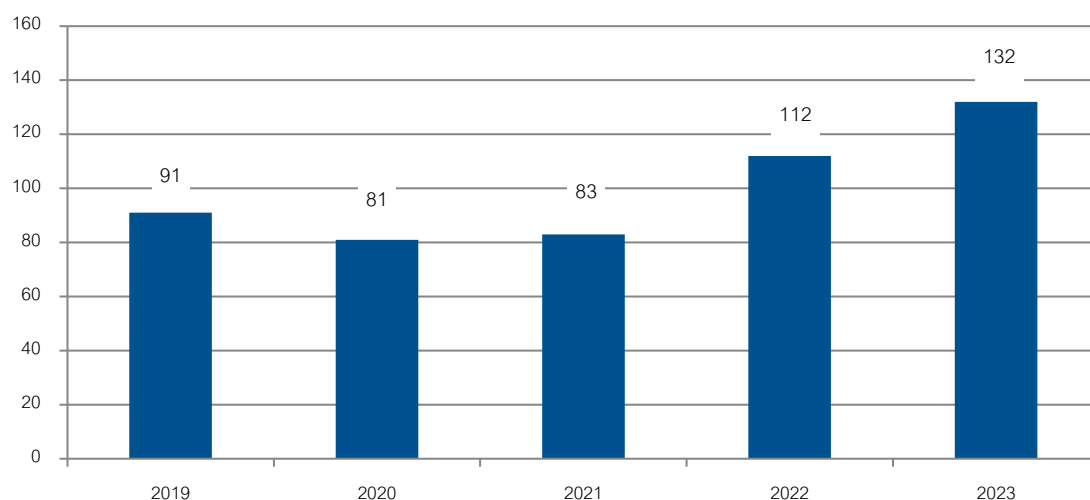
2. TÄTIGKEITSBERICHT 2023

Der vorliegende Tätigkeitsbericht betrachtet die Eingänge und die Erledigungen bei der Ombudsstelle im Zeitraum vom 1.1. - 31.12.2023. Die Grundlagen der Berichterstattung sind §§ 20 FinSV, 4 Abs. 1 VSBIInfoV. Der Tätigkeitsbericht orientiert sich dabei an den Empfehlungen des BfJ im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7.9.2017.

2.1 Statistische Angaben zu Schlichtungsanträgen gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden bei der Ombudsstelle haben sich 2023 im Vergleich zum Vorjahr etwas erhöht. Gemessen an Größe und Bedeutung der deutschen Fondswirtschaft bzw. der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland und auch mit Blick auf das Beschwerdeaufkommen von Verbraucherschlichtungsstellen anderer Finanzsektoren oder Branchen bleiben sie damit jedoch insgesamt weiter vergleichsweise niedrig. Im Berichtszeitraum verzeichnete die Ombudsstelle 132 Eingänge (Vj. 112), davon 100 Schlichtungsanträge und 32 allgemeine Anfragen. Dies entspricht einem Anstieg um knapp 18 % gegenüber 2022. Der Erhöhung der Eingangszahlen liegen keine besonders nennenswerten Problemstellungen zugrunde. Die Erledigung von Schlichtungsanträgen im Berichtszeitraum hat sich hingegen mit einem Anstieg um knapp 82 % überproportional erhöht. Dies ist insbesondere auf zahlreiche Schlichtungsanträge aus 2022 zurückzuführen, die erst 2023 endgültig abgeschlossen werden konnten, darunter mehrere umfangreiche prospekthaftungsrechtliche Schlichtungsverfahren, die ein Rechtsanwalt für Verbraucher im Zusammenhang mit dem Erwerb von Beteiligungen an einem geschlossenen Immobilienfonds geführt hatte (vgl. Tätigkeitsbericht 2022).

Eingangszahlen im Jahresvergleich 2019 - 2023



Die Eingänge und Erledigungen bei der Ombudsstelle stellten sich 2023 im Einzelnen wie folgt dar:

Statistik Eingänge 2023

	2022	2023	Anteil
Eingänge (insgesamt)	112	132	
abzüglich allgemeine Anfragen	22	32	
= eingegangene Schlichtungsanträge (insgesamt)	90	100	
davon zuständig	77	85	
Kategorie: Investmentfonds (Produkt) <ul style="list-style-type: none"> - Fondsverwaltung (2) - Prospekthaftung (1) - Gebühren / Kosten / Provisionen (3) - Fondsverschmelzung (1) - Fondsbewertung (1) - Rückgabe / -nahme von Fondsanteilen (3) 	34	11	
Kategorie: Investmentfonds (Vertrieb) <ul style="list-style-type: none"> - Anlageberatung (3) 	1	3	
Kategorie: Altersvorsorgeverträge (fondsbasiert) <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb (3) - Verwaltung (8) - Gebühren / Kosten / Provisionen (1) - Zulagen (2) - Wohn-Riester (4) - Anbieterwechsel (1) - Auszahlungs- / Rentenphase (18) - Kündigung (4) - Nachlass (2) 	26	43	
Kategorie: Depotführung <ul style="list-style-type: none"> - Kauf- / Verkaufsaufträge über Fondsanteile (1) - Depotführung (13) - Depotkosten / -entgelt (1) - Depotübertrag (1) - vermögenswirksame Leistungen (4) - standardisierte Vermögensverwaltung (1) - Steuern (3) - Kündigung (1) - Nachlass (3) 	15	28	
Kategorie: Diverses	1	0	

davon nicht zuständig	13	15	
Finanzstreitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 - 7 UKlaG (Abgaben gemäß § 24 FinSV)	11	11	
Sonstige Finanzstreitigkeiten i.w.S.	1	4	
Sonstige Streitigkeiten	1	0	

Statistik Erledigungen 2023

	2022	2023	Anteil
abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge (insgesamt)	66	120²	
davon			
Schlichtungsanträge, die an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden (§ 24 FinSV)	11	11	9,2 % ³
Schlichtungsanträge, die der Verbraucher zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)	10	9	7,5 % ⁴
Schlichtungsanträge, bei denen das Unternehmen dem Anliegen des Verbrauchers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise zugunsten des Verbrauchers erledigt haben	14	34	28,3 % ⁵

² Anzahl aller 2023 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist. Die Ombudsstelle konnte 75 von 100 eingegangenen Schlichtungsanträgen bis zum 31.12.2023 abschließend bearbeiten. Darüber hinaus hat sie weitere 45 Schlichtungsanträge aus 2022 in 2023 abschließend bearbeitet.

³ Bezugswert: 120

⁴ Bezugswert: 120

⁵ Bezugswert: 120

	2022	2023	Anteil
nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Schlichtungsanträge (insgesamt)	6	11	9,2 % ⁶
davon			
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	3	6	
2. die Ombudsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag bei Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben	2	4	
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder war bei einer solchen anhängig	0	0	
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem ZKG war bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des ZKG zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es war in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0	0	
5. wegen der Streitigkeit war bereits ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0	0	
6. die Streitigkeit war bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hatte bereits durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0	0	
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig	0	0	
8. die Streitigkeit war bereits durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0	0	
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, war bereits verjährt und das Unternehmen hatte die Einrede der Verjährung erhoben	0	0	
10. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich war, war noch nicht geklärt	0	1	
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend waren, blieben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden konnte	1	0	

⁶ Bezugswert: 120 (Anzahl aller 2023 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist)

	2022	2023	Anteil
= Schlichtungsverfahren	25	55	
davon			
Anzahl der Verfahren, in denen die [beide] Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	7	11	9,2 % ⁷
Anzahl der Verfahren, in denen die [eine oder beide] Parteien einen Vergleichs- / Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	18	44	36,6 % ⁸

	2022	2023
durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	37,4 Tage	65,4 Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	139 Tage	155,6 Tage
<i>bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen berücksichtigt:</i>		
- es wurden alle Verfahren berücksichtigt, in denen die Ombudsstelle zuständig war		

	2022	2023	Anteil
Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis ⁹ des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	7	11	100 % ¹⁰
Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	0	0	0 %

⁷ Bezugswert: 120

⁸ Bezugswert: 120

⁹ Bezugswert: 11 (Anzahl der Verfahren, die 2023 aufgrund einer Einigung beendet wurden, d. h. in denen beide Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben)

¹⁰ Keine positive Kenntnis; mangels entgegenstehender Hinweise oder Erkenntnisse wird aber davon ausgegangen, dass die Parteien sich in allen Fällen an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

	2022	2023	Anteil
grenzübergreifende Schlichtungsanträge (sofern bekannt)	6	6	6 % ¹¹
Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)	6	3	
Drittstaaten	0	3	

2.2 Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund ihrer Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Schlichtungsanträge waren.

2.3 Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung häufiger Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum, insbesondere mit Blick auf ihre Eingangszahlen, keine Erkenntnisse bzw. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen.

2.4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich.

2.5 Zusammenarbeit in Netzwerken (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle stand im Berichtszeitraum in einem engen Dialog mit anderen deutschen und internationalen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich.

2.5.1 EU-Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten konzentriert sich auf europäischer Ebene in der Mitgliedschaft der Ombudsstelle im Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET¹²), dem sie seit 2012 angehört. Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich in Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) unter Leitung der EU-Kommission. Es hilft Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen und besteht aktuell aus 62 Vollmitgliedern aus 30 Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums sowie 6 assoziierten Mitgliedern. Timm Spyra-Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, gehört

¹¹ Bezugswert: 100 (im Berichtsjahr eingegangene Schlichtungsanträge)

¹² www.finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

seit 2013 als deutscher Vertreter dem Steering Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET an. Im Berichtszeitraum fanden jeweils am 11.5. und am 16.11.2023 virtuelle bzw. hybride Treffen der FIN-NET-Mitglieder statt.

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle auf direktem Wege sechs grenzübergreifende Schlichtungsanträge verzeichnet. Bei drei Schlichtungsanträgen handelte es sich um Verbraucher aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Luxemburg, Spanien und Österreich), bei drei Schlichtungsanträgen um Verbraucher aus Drittstaaten (Schweiz, Bosnien-Herzegowina und Saudi-Arabien). Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum keine Schlichtungsanträge über die EU-Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission erhalten.

2.5.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen auf globaler Ebene hat die Ombudsstelle 2016 durch ihren Beitritt zum International Network of Financial Services Ombudsman Schemes verstärkt. Das INFO-Network¹³ ist ein weltweiter Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich. Es fördert die Kooperation und den Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene.

Weitere Informationen über die Ombudsstelle und ihre Schlichtungsarbeit stehen unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung. Die Ombudsstelle veröffentlicht über den gesetzlichen Tätigkeitsbericht hinaus einen ausführlichen Jahresbericht und informiert unterjährig mit vierteljährlichen Kurzberichten.

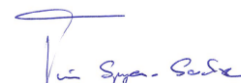
Berlin, den 1.2.2024



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



Antonius Fahnenmann
Präsident des
Landgerichts Osnabrück a.D.
Ombudsmann



Timm Spyra-Sachse
Leiter
Büro der Ombudsstelle des BVI

¹³ www.networkfso.org/