



THEMEN

KURZBERICHT

- 1. Quartal 2017: Fondsbeschwerden stabil trotz Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
- Bundesamt für Justiz verleiht Anerkennung
- Ombudsstelle veröffentlicht Tätigkeitsbericht

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- ESMA meldet Anstieg von Verbraucherbeschwerden
- ODR-Plattform: EU-Kommission zieht positive Auftaktbilanz

RECHT & GESETZ

- BGH: Mindeststandards für Güteanträge zulässig

NOTIZEN

- BVI veröffentlicht Broschüre zur Investmentsteuerreform
- EU-Kommission stellt Aktionsplan Finanzdienstleistungen vor



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

KURZBERICHT

1. QUARTAL 2017: FONDSBESCHWERDEN STABIL TROTZ VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNGSGESETZ

Bei manchen Schlichtungsstellen haben die Beschwerdezahlen spürbar angezogen. Dies liegt am neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Unternehmen müssen Verbraucher hiernach jetzt besser auf die Möglichkeiten alternativer Streitbeilegung hinweisen.

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds hat sich dieses bislang noch nicht bemerkbar gemacht. Im 1. Quartal 2017 verzeichneten wir 21 Verbraucherbeschwerden bzw. -anfragen. Dies liegt in etwa auf dem Niveau des Vorquartals. Im 4. Quartal 2016 waren es 23 Eingänge und im 1. Quartal 2016 noch 27.

Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	12	13	14	15	16	1. Q. 17
Eingänge	924 ¹	74	92	91	80	21

Bei den Beschwerdeinhalten lassen sich nach den ersten Wochen des Jahres auch mit Blick auf die moderaten Eingangszahlen noch keine thematischen Schwerpunkte ausmachen.

Weitere Einzelheiten eines Berichtsjahres schildern wir in unserem Tätigkeits- bzw. Jahresbericht.

¹ vor Sondereffekten (Sammelverfahren über 781 Beschwerden)

BUNDESAMT FÜR JUSTIZ VERLEIHT ANERKENNUNG

Die Ombudsstelle erfüllt die Qualitätsstandards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung. Dies hat das Bundesamt für Justiz (BfJ) jetzt offiziell bestätigt und die Ombudsstelle zum 1.2.2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich anerkannt. „Wir freuen uns über das behördliche Gütesiegel und auf die Zusammenarbeit mit dem Bundesamt“, so Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle. „Die EU-Vorgaben erfüllten wir größtenteils schon in der Vergangenheit und bieten unter Finanzschlichtungsstellen eines der verbraucherfreundlichsten Konzepte.“



Das BfJ ist aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie vom 19.2.2016 künftig zuständige Behörde zur Beaufsichtigung von Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland. Die Bundesoberbehörde überwacht die Einhaltung des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bzw. der im Finanzbereich nun einheitlich geltenden Finanzschlichtungsstellenverordnung vom 5.9.2016 (FinSV). Die Ombudsstelle hat im Zuge der Neuordnung der alternativen Streitbeilegung ihre Verfahrensordnung an die FinSV angepasst. Die aktualisierte Verfahrensordnung ist am 1.2.2017 in Kraft getreten.

OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT TÄTIGKEITSBERICHT

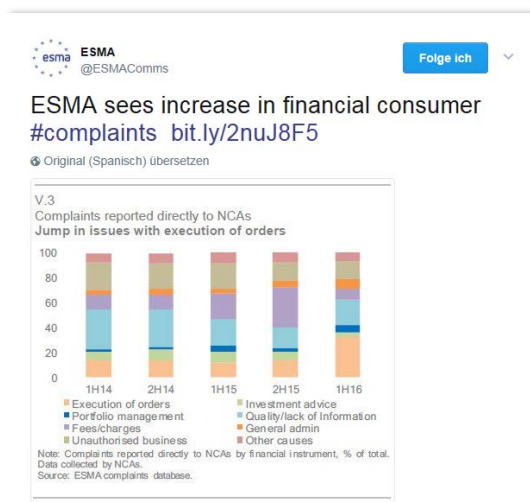
Die Ombudsstelle hat ihren Tätigkeitsbericht 2016 nach Maßgabe der §§ 20 FinSV, 4 VSBInfoV online veröffentlicht. Verbraucherschlichtungsstellen sind nach den neuen Vorgaben zur Streitbeilegung gesetzlich verpflichtet, einen solchen Bericht für jedes Kalenderjahr bereits zum 1.2. des Folgejahres zu publizieren. Diese Frist ist sehr kurz bemessen und hat zur Folge, dass darin kein abschließender Überblick geboten werden kann. Viele Schlichtungsverfahren sind zu diesem Zeitpunkt zumindest noch nicht abgeschlossen. Dasselbe gilt z.B. für die Rechnungslegung einer Verbraucher-

schlichtungsstelle. Die Ombudsstelle veröffentlicht deshalb zusätzlich auch weiterhin ihren üblichen Jahresbericht. Dieser liefert abschließende Zahlen und Fakten und erscheint nach Abschluss sämtlicher Schlichtungsverfahren eines Berichtsjahres.

AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

ESMA MELDET ANSTIEG VON VERBRAUCHERBESCHWERDEN

In ihrem aktuellen „Report on Trends, Risks and Vulnerabilities“ meldet die europäische Wertpapieraufsicht ESMA einen Anstieg der Verbraucherbeschwerden bei Wertpapiergeschäften um gut 36 %. Im 1. Halbjahr 2016 zählten nationale Finanzaufsichtsbehörden insgesamt 7.026 Beschwerden. Im 2. Halbjahr 2015 waren es noch 5.152. Die meisten Beschwerden betrafen Wertpapierorders (31 %), Informationsdefizite (19 %) sowie unerlaubte Geschäftstätigkeiten (15 %). Stark rückläufig waren Beschwerden über Anlageberatungen. Die ESMA sammelt über die nationalen Finanzaufsichtsbehörden turnusmäßig Daten über Verbraucherbeschwerden, die an Aufsichtsbehörden, die beaufsichtigten Finanzinstitute und an nationale Ombudsstellen gerichtet sind, und aggregiert diese zur Steuerung ihrer eigenen Aufsichtstätigkeit auf EU-Ebene.



ODR-PLATTFORM: EU-KOMMISSION ZIEHT POSITIVE AUFTAKTBILANZ

Die neue Online-Streitbelegungsplattform der EU-Kommission (ODR-Plattform) kommt gut an. Seit ihrem Start am 15.2.2016 haben sich bereits 24.000 Verbraucher an sie gewandt, um Streitigkeiten über online getätigte Geschäfte mit Unternehmen klären zu lassen. Verbraucherbeschwerden nimmt die ODR-Plattform in jeder EU-Amtssprache an und vermittelt diese an die jeweils zuständige nationale Verbraucherschlichtungsstelle weiter. Bislang sind 260 europäische Verbraucherschlichtungsstellen bei der ODR-Plattform registriert, darunter auch die Ombudsstelle. Weitere Einzelheiten lesen Sie [hier](#).

RECHT & GESETZ

BGH: MINDESTSTANDARDS FÜR GÜTEANTRÄGE ZULÄSSIG

Der Art. 12 Abs. 1 EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung (2013/11/EU) steht der Rechtsprechung des BGH nicht entgegen, wonach die verjährungshemmende Wirkung eines Güteantrags daran zu knüpfen ist, dass dieser bestimmte formelle und inhaltliche Anforderungen erfüllen muss, die sich aus dem notwendigen Schutz des Anspruchsgegners sowie dem Zweck des alternativen Schlichtungsverfahrens ergeben. Dies geht aus dem Beschluss des BGH v. 7.12.2016 - [IV ZR 238/15](#) hervor. Vorgaben für den Inhalt eines Güteantrags ergäben sich aus Art. 12 Abs. 1 der Richtlinie nicht.

NOTIZEN

BVI VERÖFFENTLICHT BROSCHÜRE ZUR INVESTMENTSTEUERREFORM

Ab 2018 ändern sich die Steuerregeln für Investmentfonds. Die meisten Verbraucher werden laut BVI unter dem Strich nicht mehr Steuern zahlen als vorher. Es gibt allerdings zahlreiche Detailfragen zu Bestandsschutz, Freibeträgen & Co. Einzelheiten erklärt der BVI [hier](#).



EU-KOMMISSION STELLT AKTIONSPLAN FINANZDIENSTLEISTUNGEN VOR

Die EU-Kommission hat am 23.3.2017 ihren „Aktionsplan Finanzdienstleistungen für Verbraucher“ vorgestellt. Ziel ist eine Vertiefung des Binnenmarkts für Retail-Finanzprodukte und -dienstleistungen auch durch digitale Mittel. Bislang nutzen nur 7 % der Verbraucher Finanzdienstleistungen aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat.

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 anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle zur alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten im Bereich Kapitalanlagen.