

VERFAHRENSORDNUNG

DER OMBUDSSTELLE
FÜR INVESTMENTFONDS DES BVI





VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON
VERBRAUCHERRECHTSSTREITIGKEITEN IM BEREICH
DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND
ASSET MANAGEMENT E. V. (BVI)

(Stand: Januar 2014)

Der BVI hat zur einvernehmlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch ein Ombudsverfahren eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsbegehren gegen Unternehmen, die ihre Teilnahme an dem Verfahren erklärt haben*, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die teilnehmenden Unternehmen sind zur Mitwirkung an jedem sie betreffenden Schlichtungsverfahren verpflichtet. Das einvernehmliche Ombudsverfahren des BVI hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB.

* Eine Liste der am Ombudsverfahren teilnehmenden Unternehmen wird beim BVI geführt und ist unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de bzw. www.bvi.de abrufbar.



ABSCHNITT 1 – OMBUDSPERSONEN

§ 1 Bestellung

Die Ombudspersonen werden durch den Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren als Schlichter bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

§ 2 Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor einer Bestellung nach § 1 teilt der BVI dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Schlichter vorgesehenen Person mit. Werden innerhalb von zwei Monaten durch den vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Schlichter vorgesehenen Person in Frage stellen, kann die Bestellung erfolgen.

§ 3 Qualifikation

Eine Ombudsperson muss die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.

§ 4 Unabhängigkeit

Eine Ombudsperson ist in ihrer Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie darf in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, einem verbandsangehörigen Unternehmen oder einem Unternehmen, das sich diesem Ombudsverfahren angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

§ 5 Bestellung mehrerer Personen

Der BVI bestellt mindestens zwei Personen als Schlichter. Die Geschäftsverteilung einschließlich der Vertretungsregelungen legt der Vorstand des BVI im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

§ 6 Befangenheit

Eine Ombudsperson darf nicht in Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen gegen ihre Unparteilichkeit rechtfertigt. Bei solchen Streitigkeiten wird der Vertreter tätig.

§ 7 Abberufung

Eine Ombudsperson kann durch den Vorstand des BVI von ihrem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung ihrer Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihres Amtes gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

ABSCHNITT 2 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet. Dem Büro der Ombudsstelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 10) die gesamte Abwicklung des Schlichtungsverfahrens. Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

ABSCHNITT 3 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Einreichung des Schlichtungsantrags

- (1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen an das

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

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
 2. er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
 3. die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
 4. er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags und übersendet ihm eine Darstellung des künftigen Verfahrensgangs.

§ 10 Vorprüfung

- (1) Das Büro der Ombudsstelle stellt fest, ob der Antragsgegner am Ombudsverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer ersichtlich zuständigen Schlichtungsstelle, sendet es den Schlichtungsantrag an den Antragsteller zurück.

(2) Nimmt der Antragsgegner am Ombudsverfahren teil, prüft das Büro der Ombudsstelle, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgemäß eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder weil nach § 9 Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, teilt das Büro der Ombudsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben. Hierfür setzt es dem Antragsteller eine Frist von einem Monat. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht ableiten, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt; das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet. Es steht dem Antragsteller frei, unter Ergänzung und Konkretisierung einen neuen Schlichtungsantrag zu stellen.

§ 11 Schlichtungsgegenstand

Das Schlichtungsverfahren wird eröffnet, wenn ein Verbraucher (§ 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes oder des Kapitalanlagegesetzbuchs beantragt und kein Ablehnungsgrund nach § 12 vorliegt.

§ 12 Ausnahmen

Die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

1. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
2. die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
3. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
4. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
5. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

§ 13 Entscheidung über die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens

Das Büro der Ombudsstelle legt den Schlichtungsantrag der Ombudsperson zur Entscheidung vor, wenn es aufgrund des Vortrags des Antragstellers zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren nach dieser Verfahrensordnung nicht zu eröffnen ist. Dies gilt auch, wenn sich bei der weiteren Behandlung des Schlichtungsantrags zeigt, dass die Voraussetzungen für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens nicht vorlagen oder weggefallen sind. Die Ombudsperson lehnt die Eröffnung oder die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller ab, wenn sie sich der Auffassung des Büros der Ombudsstelle anschließt; anderenfalls wird das Schlichtungsverfahren eröffnet oder fortgesetzt.

§ 14 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens leitet das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Der Antragsgegner hat Gelegenheit, binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang des Schlichtungsantrags zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang der Ombudsperson zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen 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 weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können. Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller zugleich auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Gründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind, ein Schlichtungsverfahren nicht durchzuführen, und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben.

§ 15 Vorlage an die Ombudsperson

Das Büro der Ombudsstelle legt der Ombudsperson den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 14 Absatz 4 vor, wenn der Antragsgegner nicht erklärt hat, dem Anliegen des Antragstellers zu entsprechen, oder sich der Vorgang nicht in sonstiger Weise erledigt.

§ 16 Schlichtungsverfahren bei der Ombudsperson

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird vor einer Ombudsperson durchgeführt.
- (2) Die Ombudsperson kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er oder sie dies für geboten hält. Die Ombudsperson kann die Beteiligten auch (fern-) mündlich anhören. Die Ombudsperson kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) einholen. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte werden mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle den jeweils Beteiligten zugeleitet.
- (3) Die Ombudsperson führt keine eigene Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- (4) Die Ombudsperson kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

§ 17 Schlichtungsvorschlag

- (1) Die Ombudsperson unterbreitet den Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und den Geboten von Treu und Glauben einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.
- (2) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von 6 Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle annehmen. Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag darauf hin, dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt. Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Vorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).
- (3) 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. 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.
- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 2 das Ergebnis der Schlichtung mit. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

ABSCHNITT 4 – SONSTIGES

§ 18 Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in einem Schlichtungsverfahren vertreten zu lassen.

§ 19 Kosten

Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

§ 20 Verschwiegenheitspflicht

Die Ombudsperson und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

§ 21 Tätigkeitsbericht

Das Büro der Ombudsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

§ 22 Auskunft

Das Büro der Ombudsstelle hat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.





**IHR WEG ZUR
OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS**

- POST** Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
- TELEFON** +49 30 6 44 90 46-0
- TELEFAX** +49 30 6 44 90 46-29
- E-MAIL** info@ombudsstelle-investmentfonds.de
- Homepage** www.ombudsstelle-investmentfonds.de