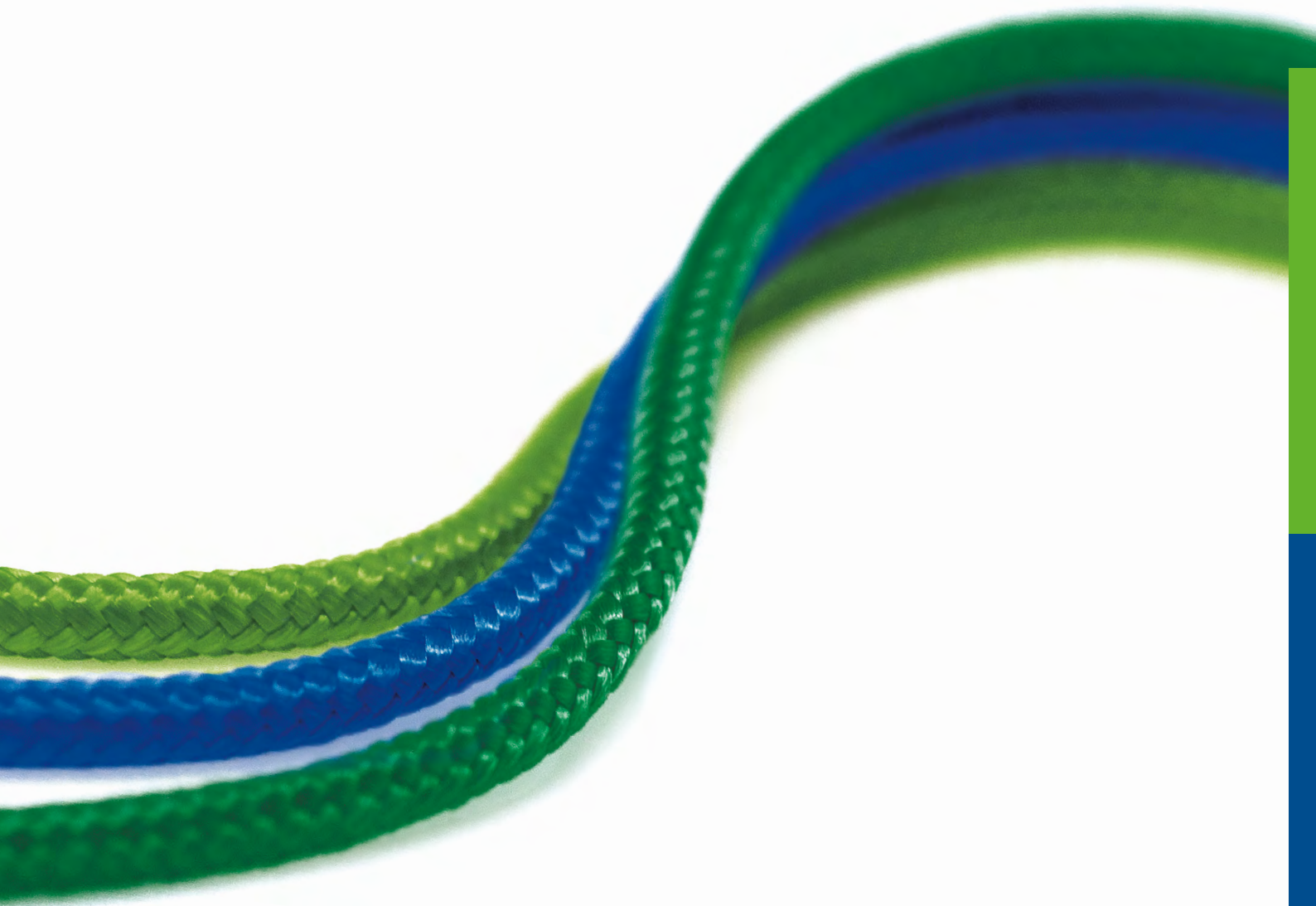


JAHRESBERICHT 2025



JAHRESBERICHT 2025





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsombudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	14
1.3 Grundlagen	16
1.4 Mitgliedschaften	18
2. BERICHT 2025	20
2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2025	22
2.2 Statistik	24
2.3 Sachthemen	28
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	43
3. MITGLIEDER	44
3.1 Unternehmen	46
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	50
4. OMBUDSVERFAHREN	52
4.1 Historie	54
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	54
4.3 Verfahrensablauf	56
5. DIALOG & MEDIEN	58
5.1 Netzwerke	60
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	62
ANHANG	64
Verfahrensordnung	66
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	72

„VERBRAUCHERN IST ES WICHTIG,
MIT IHREM PROBLEM GESEHEN ZU
WERDEN.“

TIMM SPYRA-SACHSE, LEITER BÜRO DER OMBUDSSTELLE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2025.

Der europäische Gesetzgeber hat die Zeichen der Zeit erkannt. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung erlaubt nun auch den Einsatz sog. automatisierter Mittel, also künstlicher Intelligenz, in einem Schlichtungsverfahren. Voraussetzung ist, dass die Parteien vorher darüber informiert werden und das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens von einem echten Schlichter überprüfen lassen können.

Das ist ein sinnvoller Schritt. Viele Verbraucherschlichtungsstellen ächzen unter einer Flut von Eingängen. Künstliche Intelligenz hat in Deutschland mittlerweile eine spürbare Lotsenfunktion eingenommen und weist Verbraucher auf zuständige Schlichtungsstellen hin. Nicht wenige Verbraucher lassen sich ihre Schlichtungsanträge und Schriftsätze von künstlicher Intelligenz formulieren.

Seit Beginn des Jahres spüren auch wir diesen Einfluss in einem gewissen Maße. Mehr Beschwerden, keine besonderen Auslöser. Insgesamt bewegen wir uns bei den Beschwerdezahlen aber immer noch auf einem für die deutsche Fondswirtschaft zufriedenstellenden Niveau. Manch andere Verbraucherschlichtungsstelle hingegen testet gerade ihre Kapazitätsgrenzen.

Für uns bedeutet dies, das Thema künstliche Intelligenz weiter auf dem Schirm, den einzelnen Verbraucher aber im Fokus zu haben. Verbrauchern ist es wichtig, mit ihrem ganz persönlichen Problem gesehen und gehört zu werden.

Besonders freuen wir uns deshalb, hierfür als neuen Schlichter Wolfgang Scheibel, Präsident des OLG Braunschweig a. D., gewonnen zu haben. Er ist ein ausgewiesener Experte in der außergerichtlichen Streitbeilegung. Der BfJ hat ihn in diesem Jahr mit Zustimmung des BfJ und des vzbv neben Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a. D., und Antonius Fahnenmann, Präsident des LG Osnabrück a. D., zum weiteren Schlichter bestellt.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Ihr

Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich und im Kern zuständig für Streitfragen über Fondsprodukte und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB).

Viele Verbraucher vertrauen auf Fonds als einen Baustein ihrer privaten Geldanlage und Altersvorsorge. Mit Aktien-, Renten-, Misch-, Immobilien- oder anderen Fonds lässt sich über ein reguliertes Finanzprodukt auch schon mit kleinen Geldbeträgen breit gestreut in internationale Kapital- und Immobilienmärkte investieren.

Bei Fragen und Problemen helfen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen. Verbraucherbeschwerden haben sie unverzüglich, angemessen und kostenfrei zu bearbeiten. Kann ein Streit bilateral nicht gelöst werden, müssen sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen dann von neutraler Seite fach- und rechtskundig prüfen lassen. Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren bietet einen ein-

fachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht und ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess. Die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fondssparern und Unternehmen steht dabei im Vordergrund.

Der Fondsombudsmann prüft Verbraucherbeschwerden in seiner Zuständigkeit u. a. für offene und geschlossene Fonds, Altersvorsorge und Depotführung unabhängig wie ein staatliches Gericht nach Recht und Gesetz. Bis zu einem Beschwerdewert von 10.000,- Euro kann er verpflichtend gegenüber einem Unternehmen entscheiden, wenn es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Die Ombudsstelle ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

Der deutsche Fondsverband BVI hat die Ombudsstelle 2011 als Zeichen eines aktiven und modernen Verständnisses von Wirtschaft und Verbraucherschutz eingerichtet.

„ALTERNATIVE STREIT-
BEILEGUNG IST TEIL
EINES MODERNEN VER-
BRAUCHERSCHUTZES.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



ALTERNATIVE S
BEILEGUNG IST
EINES MODERNE

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit 2011 Fondsombudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 33 Jahre Richter, davon in den letzten sechs Jahren Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen sowie Vorsitzender Richter des III. Zivil- und des I. Strafsenats. Von 2007 bis zu seiner Pensionierung war Wolfgang Arenhövel zudem Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel erstmals zum 1. September 2011 zum (stellvertretenden) Fondsombudsmann bestellt. Im Mai 2019 hat er die Ombudsstelle zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsombudsmann übernommen. Seit August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Antonius Fahnenmann und seit 1. Juli 2026 auch mit Wolfgang Scheibel. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017, 2020, 2023 und 2026 als Fondsombudsmann wiederbestellt.

Vita:

1946	Geboren in Ibbenbüren/Westf.
1970 – 1975	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Regensburg und Marburg
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Marburg
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1990	Abordnung an das Landgericht Aurich
1991	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Oldenburg
1997	Präsident des Landgerichts Verden
1999	Präsident des Landgerichts Osnabrück
2005	Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen Vorsitzender Richter des III. Zivilsenats / I. Strafsenats des OLG Bremen
2007	Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen (zeitweise Vizepräsident des Staatsgerichtshofs)
2011	Versetzung in den Ruhestand Bestellung zum Fondsombudsmann
2013 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
2014/2017/2020/ 2023/2026	Neubestellung zum Fondsombudsmann

„SCHLICHTUNGSSTELLEN
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN
AUF AUGENHÖHE.“

ANTONIUS FAHNEMANN



SCHLICHTUNGS
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit 2019 Fondsombudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 38 Jahre Richter in Zivilsachen, davon fünf Jahre Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg und in den letzten zehn Jahren Präsident des Landgerichts Osnabrück. Nach abgeschlossener Mediationsausbildung hat Antonius Fahnemann 2005 die Abteilung für richterliche Mediation am Landgericht Osnabrück aufgebaut und bis zu seiner Pensionierung geleitet. Er ist ein ausgewiesener Experte auf allen Gebieten der alternativen Streitbeilegung.

Der BVI hat Antonius Fahnemann erstmals zum 1. August 2019 zum (stellvertretenden) Fondsombudsmann bestellt. Seit August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Wolfgang Arenhövel und seit 1. Juli 2026 auch mit Wolfgang Scheibel. Der BVI hat Antonius Fahnemann nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2022 und 2025 als Fondsombudsmann wiederbestellt.

Vita:

1950	Geboren in Nordhorn
1971–1975	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Göttingen
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Göttingen
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1999	Ernennung zum Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg
2004	Ernennung zum Vizepräsidenten des Landgerichts Osnabrück
2006	Ernennung zum Präsidenten des Landgerichts Osnabrück
2016	Versetzung in den Ruhestand
2019	Bestellung zum Fondsombudsmann
2022/2025	Neubestellung zum Fondsombudsmann

„DIE OMBUDSSTELLE
BIETET DIE CHANCE FÜR
SCHNELLE UND EFFIZIENTE
LÖSUNGEN.“

WOLFGANG SCHEIBEL



DIE OMBUDSSTELLE
BIETET DIE CHANCE
FÜR SCHNELLE UND
EFFIZIENTE LÖSUNGEN.

1.1.3 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG SCHEIBEL

Wolfgang Scheibel ist seit 2026 Fondsombudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 37 Jahre Richter in Zivil- und Strafsachen, davon fünf Jahre Präsident des Landgerichts Braunschweig und in den letzten elf Jahren Präsident des Oberlandesgerichts Braunschweig. Ein Schwerpunkt der richterlichen Arbeit von Wolfgang Scheibel lag in der gerichtsnahen Mediation. In rund 1.500 Gerichtsverfahren war er als richterlicher Mediator tätig und hat etwa 600 Richterinnen und Richter zu Gerichtsmediatoren ausgebildet.

Der BVI hat Wolfgang Scheibel erstmals zum 1. Juli 2026 zum Fondsombudsmann bestellt. Er teilt sich die Amtsgeschäfte mit Wolfgang Arenhövel und Antonius Fahnemann.

Vita:

1959	Geboren in Cloppenburg
1978–1984	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Göttingen
1984	Erste juristische Staatsprüfung in Göttingen
1988	Zweite juristische Staatsprüfung in Göttingen
1989	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Hannover
1992	Ernennung zum Richter am Landgericht Göttingen
2001	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Landgericht Hannover
2006	Ernennung zum Direktor des Amtsgerichts Göttingen
2008	Ernennung zum Präsidenten des Landgerichts Braunschweig
2013	Ernennung zum Staatssekretär im Niedersächsischen Justizministerium
2015	Ernennung zum Präsidenten des Oberlandesgerichts Braunschweig
2026	Versetzung in den Ruhestand
2026	Bestellung zum Fondsombudsmann

„WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER FÜR
VERBRAUCHER.“

TIMM SPYRA-SACHSE



WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER
FÜR VERBRAUCHER.



1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI ist die Geschäftsstelle der Ombudsleute und für Verbraucher der erste Ansprechpartner.

Bei einem Ombudsverfahren erfüllt es vor allem administrative Aufgaben. Es nimmt Schlichtungsanträge entgegen, stellt im ersten Schritt formale Vorprüfungen an und holt die Stellungnahmen der Parteien ein, bevor es eine Schlichtungssache an einen Ombudsmann abgibt.

Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm, das dem Büro einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- und Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle erlaubt.

Darüber hinaus ist das Büro für die Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht Verbrauchern, Unternehmen, Behörden, Journalisten und Interessierten für allgemeine Fragen zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Büros sind an keine Weisungen des BVI gebunden. Die Rechtsberatung ist ihnen nicht gestattet.

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Spyra-Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro.

Kontakt

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und
Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6449046-0
Telefax: +49 30 6449046-29

info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

DER FONDSOMBUDSMANN

Der Fondsombudsmann wird vom BVI mit Beteiligung des Bundesamts für Justiz (BfJ) und des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) bestellt.

Der BVI erfüllt dabei strenge Kriterien und garantiert Verbrauchern ein kompetentes, unabhängiges und neutrales Schlichtungsverfahren:

Kompetenz

Der Ombudsmann muss über die Befähigung zum Richteramt und eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.

Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist für drei Jahre zu bestellen. Er ist unabhängig und an keinerlei Weisungen gebunden. Er kann nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Neutralität

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI noch bei einem verbandsangehörigen Unternehmen, noch bei einem Unternehmen, das sich der Ombudsstelle angeschlossen hat oder das mit einem solchen Unternehmen verbunden ist, beschäftigt gewesen sein.

Interessenkonflikte

Der Ombudsmann muss fair und unparteiisch handeln. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Die Vergütung eines Ombudsmanns steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens.

Beteiligung der Verbraucherverbände

Der vzbv als Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann ebenso wie das BfJ Einspruch erheben, wenn Zweifel an der Qualifikation und Unparteilichkeit einer Person bestehen.

1.3 GRUNDLAGEN

1.3.1 AUFGABEN

Die Hauptaufgabe der Ombudsstelle ist die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern (vgl. § 13 BGB) und ihren Mitgliedsunternehmen über Fonds- und Finanzdienstleistungen nach dem KAGB.

Dies umfasst produktorientierte Streitigkeiten über offene und geschlossene Fonds (sog. kollektive Vermögensverwaltung), über Finanzdienstleistungen, wie die Anlageberatung, die Depotführung oder Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Rente) oder auch die Verwaltung von Privatvermögen außerhalb einer Fondsstruktur (sog. individuelle Vermögensverwaltung).

Die Ombudsstelle kann im Rahmen ihrer weiten sachlichen Zuständigkeit (vgl. § 1 Verfahrensordnung) auch darüber hinausgehende Finanzstreitigkeiten schlichten, soweit eines ihrer Mitgliedsunternehmen betroffen ist. Verbraucherbeschwerden über ausländische Fonds bearbeitet sie jedoch grundsätzlich nicht. Hierfür gibt es Schlichtungsstellen in den Herkunftsländern der Fonds. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber Banken stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft, der Deutschen Bundesbank und der BaFin zur Verfügung.

1.3.2 ORGANISATION

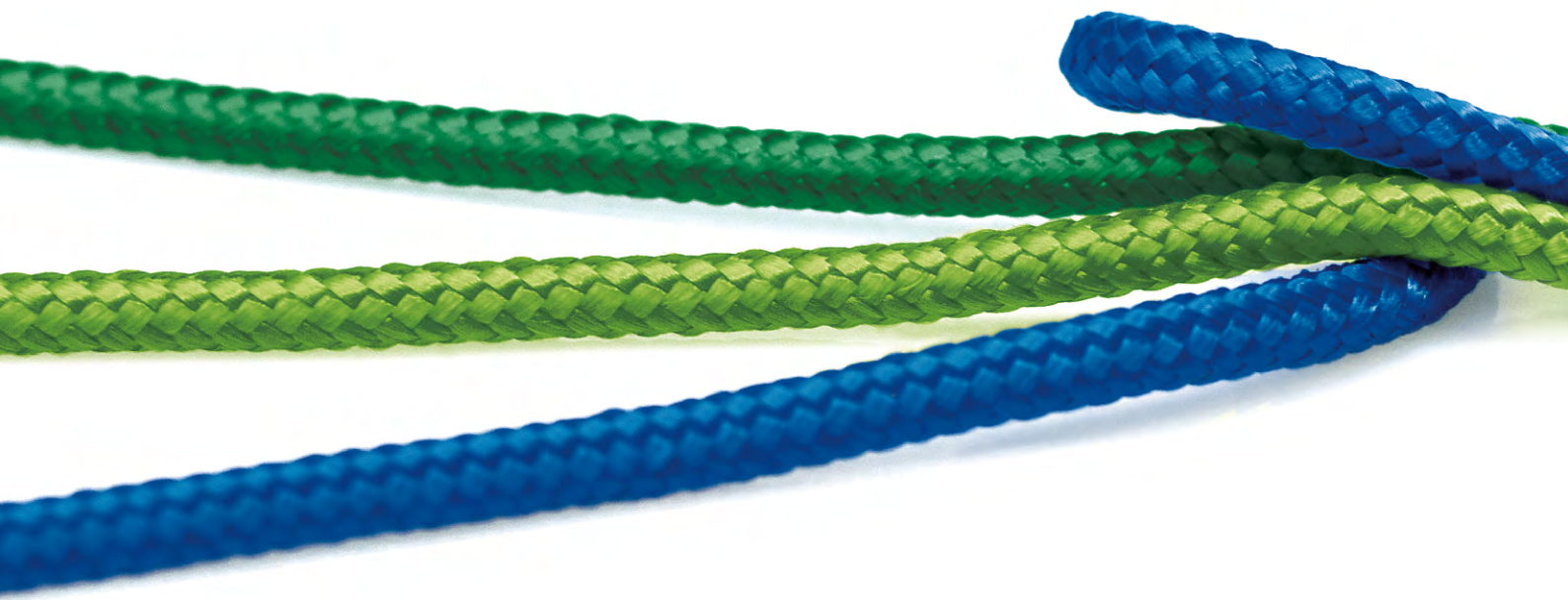
Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eine eigenständige Organisationseinheit im Verband konzipiert und eingerichtet. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

Die Ombudsleute und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind allein ihrer Schlichtungsaufgabe verpflichtet. Sie arbeiten unabhängig und weisungsfrei. Für sie gilt eine Verschwiegenheitspflicht auch gegenüber dem BVI. Dies gewährleisten vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum waren die Schlichtungsaufgaben der Ombudsstelle laut Geschäftsverteilung jeweils zur Hälfte auf die Ombudsmänner Wolfgang Arenhövel und Antonius Fahnenmann verteilt.

1.3.3 FINANZEN

Die Ombudsstelle verfügt zur Erfüllung ihrer Aufgaben über ein vom Haushalt des BVI getrenntes und zweckgebundenes Budget.



Die Finanzierung tragen die Unternehmen, die sich dem Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle angeschlossen haben (vgl. Kapitel 3). Der jährliche Finanzierungsbeitrag eines Mitgliedsunternehmens besteht aus einem Grundbeitrag und für Kapitalverwaltungsgesellschaften aus einem zusätzlichen Beitrag, der sich nach ihrem Geschäftsumfang richtet. Daneben sorgen Fallpauschalen für eine weitergehende Verursachergerechtigkeit unter den Mitgliedsunternehmen.

Der Ombudsstelle stand 2025 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 476.021,43 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 449.818,51 Euro.

Der BVI und die Ombudsstelle beziehen keine öffentlichen Gelder oder sonstigen Fördermittel. Für Verbraucher arbeitet die Ombudsstelle kostenfrei.

1.3.4 RECHTSQUELLEN

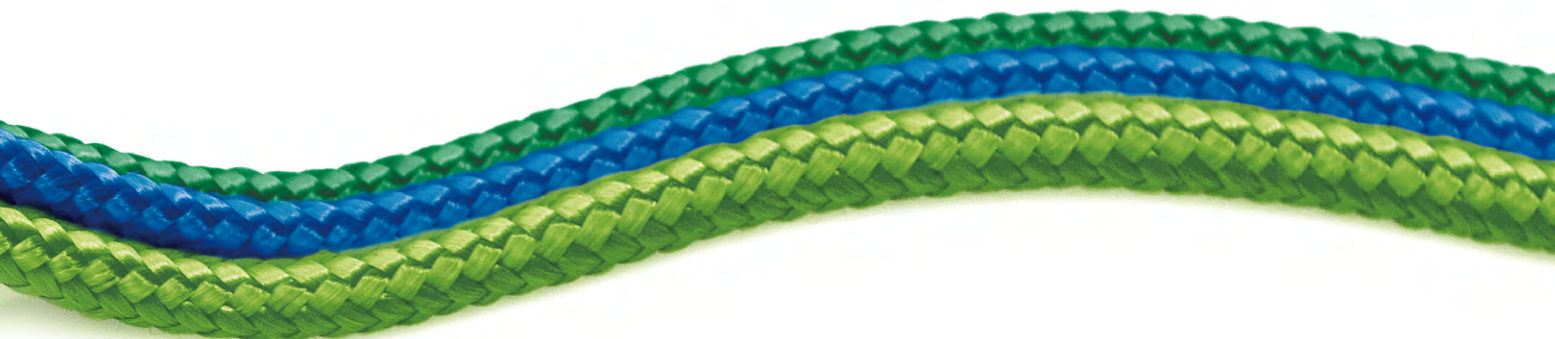
Das Gesetz zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 hat die Streitschlichtung im Finanzbereich neben dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gesondert und einheitlich in **§ 14 Unterlassungsklagengesetz** (UKlaG) normiert.

Die für den Fondssektor bis dahin geltenden Vorschriften des § 342 Abs. 3 ff. KAGB a.F. sind in § 14 Abs. 1 Nr. 6 UKlaG aufgegangen.

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des KAGB an eine vom Bundesamt für Justiz (BfJ) anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30. Januar 2017 zum 1. Februar 2017 als eine solche private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 UKlaG anerkannt worden. Die Einzelheiten des Anerkennungsverfahrens und der Streitschlichtung regelt die **Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren** (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV) vom 5. September 2016, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormals geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist „lex specialis“ zum VSBG.

Im Übrigen gelten im Finanzbereich über die FinSV hinaus die Vorschriften der **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz** (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung - VSBInfoV).

Darüber hinaus galt bis zum 20. Juli 2025 noch die europäische **Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** unmittelbar. Diese Verordnung ist mit **Verordnung (EU) 2024/3228** aufgehoben worden.





Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

Die Ombudsstelle ist Mitglied in verschiedenen Gremien und Einrichtungen, die dem Verbraucherschutz und der alternativen Verbraucherstreitbeilegung bei Finanzdienstleistungen dienen.

1.4.1 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)¹.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 67 Mitgliedern aus 31 Nationen. Hierzu zählen z.B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der EU-Kommission geschaffen. Es ist das erste seiner Art und Vorreiter für jüngere Schlichtungsstellen-netzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network² (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Vollmitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung³ erfüllen.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen im FIN-NET soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Fragen erleichtern. Die Mitglieder unterstützen Verbraucher im Heimatland und stellen Kontakte zu ausländischen Schlichtungsstellen her oder helfen mit entsprechenden Informationen weiter.



¹ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/about-fin-net_de

² <https://neon-ombudsman.org/>

³ Richtlinie 2013/11/EU

1.4.2 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁴ (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 52 Mitgliedern aus 37 Ländern.



1.4.3 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle war im Berichtsjahr als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal⁵ der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet.

Der Betrieb der ODR-Plattform ist auf Grundlage der Verordnung (EU) 2024/3228 mit Wirkung zum 20. Juli 2025 eingestellt worden.

⁴ <https://www.networkfso.org/>

⁵ <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

„DIE BESCHWERDEZAHLEN VIELER
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN
SIND IN DEN LETZTEN MONATEN
SIGNIFIKANT GESTIEGEN.“

WOLFGANG ARENHÖVEL, OMBUDSMANN

2. BERICHT 2025

138 VERBRAUCHERKONTAKTE

–33 % GEGENÜBER 2024

EINIGUNGSQUOTE BEI **35,8 %**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **33,6 %** DER FÄLLE

2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTS- JAHR 2025

In den mittlerweile 15 Jahren meiner Arbeit als Ombudsmann beim BVI haben wir im Kreis der Verbraucherschlichtungsstellen oft darüber diskutiert, wie man die alternative Streitbeilegung bekannter machen kann.

Gemeinsam mit dem damaligen Versicherungsombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch und Edgar Isermann, dem Ombudsmann der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, hatten wir für solche Diskussionen einen branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch deutscher Verbraucherschlichtungsstellen ins Leben gerufen. Eines der ersten Treffen fand beim BVI in Berlin statt. Das BMJ als zuständiges Ministerium hat das Format später aufgegriffen.

Das Meinungsbild in dieser Frage war nicht einheitlich. Damals schon etablierte Verbraucherschlichtungsstellen verwiesen auf ihren im Laufe der Jahre erworbenen Bekanntheitsgrad. Jüngere Verbraucherschlichtungsstellen warben für mehr Pressearbeit bzw. Social Media. Mit der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung kam dann die Pflicht für Unternehmen, Verbraucher über Möglichkeiten außergerichtlicher Konfliktlösung zu informieren. Dies hat schon einiges bewirkt.

Diese Diskussion hat sich in jüngster Zeit schlagartig gewandelt. Die Beschwerdezahlen vieler Verbraucherschlichtungsstellen sind in den letzten Monaten signifikant gestiegen. Verbraucher müssen um Verständnis für längere Bearbeitungszeiten gebeten werden. Spezielle Gründe für den Zulauf, z. B. besondere Problemstellungen oder neue Rechtsprechung, sind nicht auszumachen.

Ein Erklärungsansatz: Künstliche Intelligenz. KI-Agenten weisen bei entsprechendem „Prompting“ des Verbraucherproblems unmittelbar auf die Möglichkeit alternativer Streitbeilegung bei der für das Unternehmen zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle hin. Im Zweifel liefert die KI gleich noch Vorschläge für einen ausformulierten Schlichtungsantrag mit.

Dieser Erklärungsansatz, so positiv für Verbraucher, könnte bedeuten, dass sich Verbraucherschlichtungsstellen auf ein „New Normal“ einstellen müssen. Gegebenenfalls steigen die Zahlen weiter.

Wie Verbraucherschlichtungsstellen mit dieser Entwicklung in der Praxis umgehen können, sollte besprochen werden. BMJ und BfJ als Aufsichtsbehörde müssen mit an den Tisch. Denn eines ist klar: Die Kapazitäten von Verbraucherschlichtungsstellen sind nicht endlos. Ihre Anerkennung hängt daran, dass sie ihre Aufgaben in organisatorischer als auch finanzieller Hinsicht erfüllen



können. Möglicherweise muss über Vereinfachungen im Schlichtungsverfahren, bürokratische Erleichterungen oder den stärkeren Einsatz von KI nachgedacht werden.

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds sind die Eingangszahlen im vergangenen Berichtsjahr auf einem weiterhin sehr niedrigen Niveau erst einmal wieder ein Stück zurückgekommen. Seit Beginn dieses Jahres legen sie nun auch etwas zu.

Insgesamt erreichten uns im Berichtsjahr 138 Verbrauchernfragen und -beschwerden. Das sind etwa ein Drittel weniger als im Jahr 2024. Der überwiegende Teil der Schlichtungsanträge betraf mit gut 40 % fondsbasierte Altersvorsorgeverträge und mit jeweils knapp 30 % das klassische Fondsgeschäft und die Depotführung.

Weiterhin Thema blieben u. a. die Lage bei einzelnen offenen Immobilienfonds und die Kostenfrage für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr bei fondsgestützten Riesterverträgen aufgrund des BGH-Urteils vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22). Diese Fälle hatten wir bereits in den letzten Jahresberichten beschrieben. Die überwiegende Zahl der Schlichtungsanträge zum Riester-Geschäft drehte sich um die Auszahlphase der Verträge. Hier bleibt unbedingt zu hoffen, dass das Altersvorsorgereformgesetz, das zum nächsten Jahr in Kraft tritt, tatsächlich Verbesserungen für Verbraucher bringt.

Als neues Thema kamen Schlichtungsanträge dazu, mit denen Verbraucher auf Kostenrückstellungen gegenüber Kapitalverwaltungsgesellschaften drangen. Grundlage war das BGH-Urteil vom 5. Oktober 2023 (III ZR 216/22), in dem sich der Bundesgerichtshof kritisch zu Kostenklauseln in den Anlagebedingungen eines Fonds geäußert hatte. Im Ergebnis lag hier aber schon kein rechtskräftiges Urteil vor. Selbst wenn man dieses unterstellen möchte, wäre aber der Anspruch der Kapitalverwaltungsgesellschaft auf eine marktübliche Vergütung ihrer Verwaltungstätigkeit nach unserer Auffassung nicht entfallen.

Die Verbrauchernfragen und -beschwerden im laufenden Berichtsjahr liegen nach dem ersten Halbjahr, wie bereits angedeutet, gut 50 % über denen des Vorjahres. Besondere Themenschwerpunkte gibt es nicht.

Ihr

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

2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle konnte die meisten dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 30. Juni 2026 abschließen⁶. Lediglich 3 Ombudsverfahren dauerten noch darüber hinaus an.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **138** (207)⁷ Eingaben. Dies entspricht einem Rückgang der Verbraucherkontakte um 33% gegenüber 2024.

Zuständigkeit

5 Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten. Sie betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte abseits des Fondsgeschäfts nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

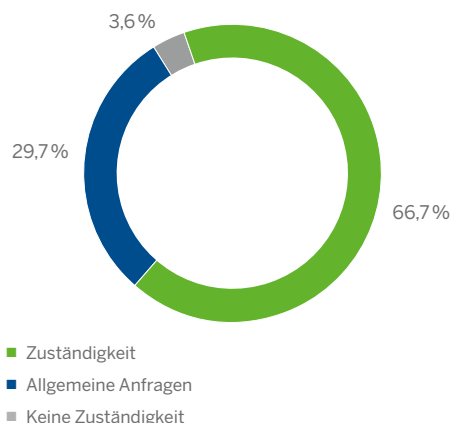
Bei 3 dieser Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgeben konnte.

Bei 2 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann **Ablehnungsbescheide mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen hingewiesen.

In **41** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern nur allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Hierbei ging es oft um Zuständigkeitsfragen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet.

Die Ombudsstelle war hiernach für **92** (152), d. h. **66,7%** (73,4%) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 92 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

19 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und damit 20,6% der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 15 Fällen vollständig entsprochen, in 1 Fall konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 3 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem Verbrauchern der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

Rücknahme

In **6** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Ombudsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

⁶ Die Betrachtung weicht von der des gesetzlichen Tätigkeitsberichts gemäß § 20 FinSV ab, der auch Eingänge des Vorjahres einschließt, die im Berichtsjahr erledigt wurden.

⁷ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

Ablehnungsbescheid wegen grundsätzlicher Bedeutung

In **34** Fällen ergingen **Ablehnungsbescheide wegen grundsätzlicher Bedeutung**. Der Ombudsmann führte die Ombudsverfahren nicht fort, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung der Streitigkeiten erheblich waren, noch nicht gerichtlich geklärt waren.

Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit

In **1** Fall musste der Ombudsmann einen Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit erlassen, weil Tatsachen, die für einen Schlichtungsvorschlag entscheidend waren, im Ombudsverfahren mangels Möglichkeit zur Beweisaufnahme nicht geklärt werden konnten.

Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge

In **29** Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 12 Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge zugunsten der Verbraucher, die in allen Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 17 Fällen erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. Gleichwohl haben 2 Verbraucher den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu ihren Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

Die Unternehmen haben die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu 100 % (100 %) akzeptiert.

Offene Verfahren

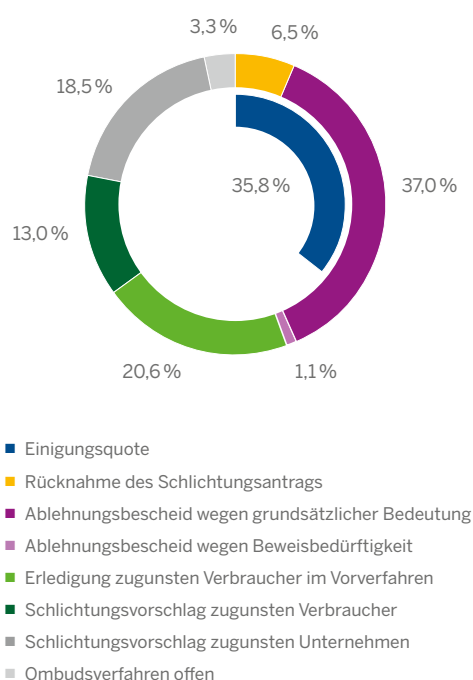
Bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts waren **3** Ombudsverfahren noch nicht abgeschlossen.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2025 in **35,8 %** (27 %) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 33,6 % der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zudem haben sich 2,2 % der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 18,5 % der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



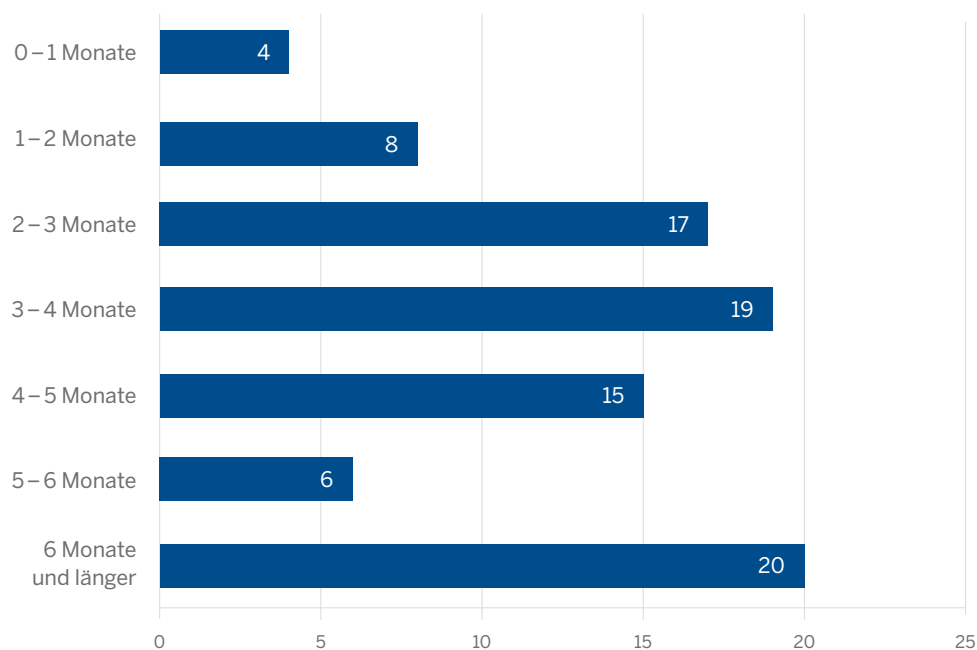
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 89 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war und die bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abschließend bearbeitet werden konnten, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungsspruchs/-vorschlags	108,5 (101,4) Tage
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d. h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	120,6 (110,3) Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungsspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	28,6 (30,7) Tage

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden⁸.

Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



⁸ Beim Beginn der Frist stellt die Ombudsstelle auf das Eingangsdatum des letzten Schriftsatzes vor Abgabe an den Ombudsmann ab.

2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr hat sich ein Verbraucher von einer Rechtsanwältin vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

2.2.6 AUSBLICK 2026

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 99 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2026 bewegt sich damit bis dato gut 50 % über Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2023	2024	2025
EINGÄNGE	132	207	138
Allgemeine Anfragen	32	36	41
Keine Zuständigkeit	15	19	5
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	11	15	3
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	4	4	2
ZUSTÄNDIGKEIT	85	152	92
Rücknahme des Schlichtungsantrags	5	15	6
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	30	30	19
OMBUDSMANN	50	107	67
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	7	1	–
Ablehnungsbescheid wegen grundsätzlicher Bedeutung	3	71	34
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	–	1
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	1/4	1/4	2/10
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	31	28	17
OMBUDSVERFAHREN OFFEN	4	2	3

2.3 SACHTHEMEN

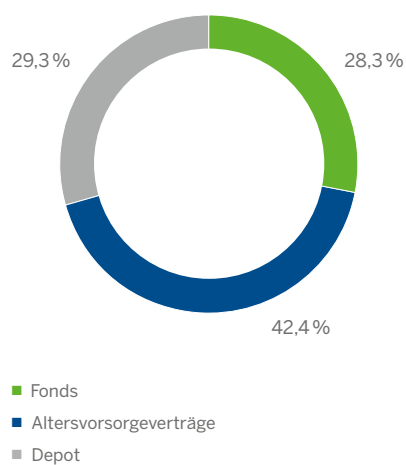
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 92 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung von offenen und geschlossenen Fonds, war dabei zu knapp einem Drittel von Verbraucherbeschwerden betroffen, gefolgt von Depotthemen im Zusammenhang mit Fondsanlagen. Die meisten Eingaben galten fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester).

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS

Themen im Überblick

1	Verkaufsprospekte (Mischfonds)
12	Gebühren/Kosten/Provisionen (Aktien-/Misch-/Immobilienfonds)
9	Bewertung/Anteilpreise (Immobilienfonds)
2	Rückgabe Fondsanteile (Immobilienfonds und geschlossene PE-Dachfonds)
1	Kündigung/Liquidation (geschlossener Immobilienfonds)
1	Nachlass (geschlossener PE-Dachfonds)

Bei **26** Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene und geschlossene Fonds. Hiervon betrafen 23 Eingaben offene Fonds und drei Eingaben geschlossene Fonds.

Bei elf dieser Fonds handelte es sich um sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG), die vorwiegend in Aktien investierten. Bei den übrigen 15 Fonds ging es um sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU), darunter in 12 Fällen um offene Immobilienfonds und in drei Fällen um geschlossene Immobilienfonds und Private-Equity-Dachfonds.

Verkaufsprospekte

Ein Verbraucher machte geltend, er habe Fondsanteile eines Mischfonds im Vertrauen erworben, dass dieser sich auf besonders nachhaltige Investments (ESG) konzentriere, und verlangte Einstiegs- und Verwaltungskosten zurück. Der Ombudsmann konnte weder Mängel im Verkaufsprospekt feststellen noch einen Schaden erkennen. Der Fonds hatte sich während der Halte-dauer sehr positiv entwickelt.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Zwölf Verbraucher verlangten von Kapitalverwaltungsgesellschaften die Rückerstattung einbehaltenen Kostenpauschalen. Sie beriefen sich auf das

BGH-Urteil vom 5.10.2023 (III ZR 216/22) und machten geltend, dass die Kostenklauseln in den Anlagebedingungen ihrer Fonds unwirksam seien. Der Ombudsmann konnte in diesen Fällen wegen noch nicht geklärter Rechtsfragen sowie Beweisbedürftigkeit keine Schlichtungsvorschläge unterbreiten. Im Übrigen gestand er einer Kapitalverwaltungsgesellschaft aber grundsätzlich einen Vergütungsanspruch zu (vgl. Fallbeispiel S. 30).

Bewertung/Anteilpreise

In neun Fällen beschwerten sich Verbraucher über die außerplanmäßige Bewertung der Vermögensgegenstände eines offenen Immobilienfonds. Diese Sonderbewertung hatte zu einer Abwertung der Fondsanteilpreise um knapp 17 % geführt. Darüber hinaus machten die Verbraucher geltend, dass das Risiko des Fonds in den Produktinformationen bzw. im Verkaufsprospekt falsch dargestellt worden sei. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte den offenen Immobilienfonds in die niedrigste von fünf Risikoklassen eingestuft. Nach der Sonderbewertung stufte sie den Fonds von Risikoklasse 1 (geringes Risiko) in Risikoklasse 2 (mäßiges Risiko) ein. Der Ombudsmann konnte wegen bislang gerichtlich noch ungeklärter Rechtsfragen und beweisbedürftiger Tatsachen regelmäßig keine Schlichtungsvorschläge unterbreiten (vgl. Fallbeispiel Jahresbericht 2024, S. 28).

Rückgabe von Fondsanteilen

Bei zwei Verbrauchern ging es um die Rückgabe ihrer Fondsanteile. Die Anlegerin eines offenen Immobilienfonds bestand auf den Vollzug einer Vereinbarung zur Übernahme von Fondsanteilen, der im Laufe des Vorverfahrens erfolgte. In einem weiteren Fall half das Schlichtungsverfahren, dass Verbraucher ihre Anteile an einem geschlossenen Private-Equity-Dachfonds aus Kulanz außerplanmäßig zurückgeben konnten.

Kündigung/Liquidation

Der Anleger eines geschlossenen Immobilienfonds monierte, dass er im Rahmen der Liquidation des Fonds noch keine Auszahlungen

erhalten habe. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft legte im Vorverfahren einen detaillierten Auszahlungsplan vor. Der Verbraucher gestand ein, diese Zahlungen übersehen zu haben und erklärte seinen Schlichtungsantrag für erledigt.

Nachlass

Ein Verbraucher beschwerte sich über eine schleppende Nachlassbearbeitung bzw. über die ausstehende Auszahlung seines Erbanteils an einem geschlossenen Private-Equity-Dachfonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft kam dem Schlichtungsantrag im Vorverfahren nach und entschuldigte sich für die lange Bearbeitungsdauer.

FALLBEISPIEL

FONDS | GEBÜHREN | KOSTEN | PROVISIONEN

Ablehnungsbescheid

(Az.: U 003/2025)

Der Ombudsmann sieht von einem Schlichtungsvorschlag ab, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich sind, nicht geklärt sind.

I.

Der Antragsteller A nimmt die Antragsgegnerin B auf Rückzahlung seiner Meinung nach zu Unrecht einbehaltener Kostenpauschalen für die Jahre 2008 - 2024 in Anspruch. Die B ist die Kapitalverwaltungsgesellschaft der nicht rechtsfähigen Sondervermögen [...] und [...]. Für die Verwaltung seines angelegten Kapitals hat sie nach Angaben des A in den genannten Jahren insgesamt 40.852,43 € berechnet. Zudem verlangt er die Rückerstattung von „Wertpapierdienstleistungskosten“ für die Jahre 2019 bis 2023 in Höhe von 5.957,39 €.

A beruft sich dabei auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 5.10.2023 (Az: BGH III ZR 216/22). In diesem Urteil hat sich der BGH mit einer Kostenklausel beschäftigt und diese nach dem seinerzeit vorliegenden Streitstoff als unwirksam eingestuft, das Verfahren aber zur weiteren Klärung wieder an das LG Frankfurt zurückverwiesen. Der A ist der Ansicht, deshalb sei auch die hier verwendete Kostenklausel unwirksam und er habe einen Anspruch auf Rückerstattung der o.g. Beträge für die Jahre 2008 – 2024.

Dem tritt die B entgegen. Sie trägt vor, dass die Kostenklausel im vorliegenden Fall nicht identisch mit der vor dem BGH verhandelten Klausel sei. Sie ist zudem der Ansicht, die Durchführung des Schlichtungsverfahrens sei abzulehnen, weil wesentliche Rechtsfragen nicht geklärt seien bzw. weil eine vor der Ombudsstelle nicht zulässige Beweisaufnahme nötig sei. Über die Zulässigkeit der verwendeten Kostenklausel sei eben nicht rechtskräftig entschieden, da der BGH das Verfahren zurückverwiesen habe. Sehe man das anders, ergebe sich aber gleichwohl ein Anspruch auf Vergütung, der aus § 612 Abs. 2 BGB folge. Die er-

hohen Kosten bzw. Vergütungen seien nach eigenen Erhebungen auch marktüblich, über die zulässige Höhe dieses Anspruchs aber könne letztlich nur nach Durchführung einer Beweisaufnahme entschieden werden. Die B ist deshalb der Ansicht, die Ombudsstelle müsse die Durchführung des Verfahrens ablehnen. Wegen der „Wertpapierdienstleistungskosten“ sei die Ombudsstelle nicht zuständig.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die zwischen den Parteien gewechselten Schriftsätze verwiesen.

II.

1) Nach § 10 Abs. 2 Nr. 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds (VerfO) kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden, wenn eine Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung, die für die Entscheidung des Schlichtungsverfahrens erheblich ist, nicht geklärt ist. Nach Abs. 2 Nr. 2 VerfO kann das Schlichtungsverfahren abgelehnt werden, wenn für den Inhalt des Vorschlages Tatsachen erheblich sind, die im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann. Dabei wird auf § 14 Abs. 3 VerfO verwiesen: Danach gibt es vor der Ombudsstelle keine Beweisaufnahme, was eine Klärung streitiger Tatsachen verhindert. Diese Voraussetzungen sind hier gegeben.

Dabei geht der Ombudsmann davon aus, dass im vorliegenden Fall die Kostenklausel Anwendung gefunden hat, die Gegenstand der o.g. Entscheidung des BGH war. Die Besonderen Anlagebedingungen (BAB) sind zwar nicht vorgelegt worden, auch die B legt ihrer Stellungnahme aber eine Klausel wie in dem vor dem BGH verhandelten Fall zugrunde.

Der BGH hat in diesem Verfahren die streitgegenständliche Klausel zwar als unwirksam eingestuft. Die B führt aber mit Recht aus, dass diese Entscheidung nicht rechtskräftig geworden ist. Der BGH hat das Verfahren nämlich aufgehoben und zurückverwiesen. Nach Kenntnis des Ombudsmanns haben die Parteien vor dem LG Frankfurt nach Zahlung eines geringen Betrages durch die Beklagte das Verfahren für erledigt erklärt, so dass jedenfalls in diesem Verfahren auch keine rechtskräftige Entscheidung dieser Frage mehr zu erwarten ist.

Allerdings spricht nach Ansicht des Ombudsmanns vieles für die Ansicht des BGH. Dieser hat seine Ansicht u.a. darauf gestützt, dass die fragliche Kostenklausel bezüglich des Zeitintervalls der Entnahme der Vergütung unklar sei und auch offenbleibe, wie die Vergütung für Tage zu berechnen sei, die keine Börsentage sind. Er hat aber auch ausgeführt, dass das möglicherweise darauf zurückzuführen sei, dass auch im Revisionsprozess der Anlageprospekt nicht vorgelegt worden sei, in dem möglicherweise die Einzelheiten hinreichend konkret dargelegt seien. Bezüglich dieses Punktes könnte also eventuell die Vorlage aller relevanten Unterlagen Klarheit verschaffen.

Der BGH hat allerdings die Unwirksamkeit dieser Klausel auch daran festgemacht, dass der verwendete Begriff des „Inventarwerts“ unklar sei, da dieser Begriff nirgendwo definiert sei und auch sonst nicht verwendet werde. Diese Ansicht wird von den Kommentierungen dieses Urteils auch nicht in Abrede gestellt (vgl. z.B. von Livonius RdF 2024, 147). Allein deshalb könnte man schon der Ansicht sein, dass die Kostenklausel den Anforderungen, die der BGH an die Wirksamkeit einer Klausel stellt, nicht genügt. Die Wirksamkeit setzt danach voraus, dass der Kunde weiß, „was auf ihn zukommt“. Das ist aber bei der Verwendung eines ungeklärten Begriffs nicht der Fall.

Somit sprechen einige Überlegungen dafür, dass die im vorliegenden Fall verwendete Kostenklausel unwirksam sein könnte. Das ist aber, wie gesagt, letztlich nicht durch höchstrichterliche Rechtsprechung geklärt. Damit handelt es sich um eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung erheblich, aber nicht geklärt ist. Gem. § 10 Abs. 2 VerfO muss die Durchführung des Verfahrens deshalb abgelehnt werden, das Schlichtungsverfahren richtet sich nämlich als niedrighschwelliges Verfahren auf die möglichst einvernehmliche Regelung von Einzelfällen und ist für die Entscheidung grundsätzlicher Rechtsfragen nicht geeignet.

Hinzu kommt Folgendes: Der A verlangt Rückerstattung der gesamten Kostenpauschalen für die genannten Jahre. Das Urteil des BGH hat sich aber lediglich mit „Vertriebsentgelten“ in relativ geringer Höhe beschäftigt.

In Randziffer 33 des genannten Urteils hat der BGH auch ausdrücklich ausgeführt, dass über die Vertriebsentgelte hinausgehende Beträge nicht Gegenstand des Urteils waren. Auch bezüglich der Höhe der zurückverlangten Beträge gilt deshalb, dass es an einer höchstrichterlichen Klärung fehlt.

2) Aber auch dann, wenn man im Sinne des A unterstellen würde, es stehe fest, dass die hier in Rede stehende Kostenklausel unwirksam sei, müsste der Ombudsmann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen.

Der BGH hat nämlich in dem zitierten Urteil ausgeführt, dass es sich bei dem zwischen den Parteien bestehenden Investmentvertrag um einen entgeltlichen (!) Geschäftsbesorgungsvertrag i. S. v. § 675 BGB handelt.

Unterstellt man nun, dass die Kostenklausel unwirksam ist, regelt § 306 Abs. 2 BGB, dass die dadurch entstandene Lücke durch die gesetzlichen Regelungen geschlossen wird. Eine Lücke in diesem Sinne läge nur dann nicht vor, wenn durch die unwirksame Klausel etwas geregelt wurde, was nicht Gegenstand des gesetzlich geregelten Vertragstyps war.

Zu einem entgeltlichen Geschäftsbesorgungsvertrag aber gehört gem. den §§ 675, 611, 612 BGB die Regelung einer Vergütung für die erbrachten Dienstleistungen. Das geht aus § 612 Abs. 2 BGB hervor und ist auch ohne weiteres nachvollziehbar, weil niemand erwarten kann, dass eine Kapitalverwaltungsgesellschaft die ihr durch Vertrag übertragenen Aufgaben kostenlos für den Kunden erledigt.

Deshalb könnte die B auch bei Unwirksamkeit der Kostenklausel die „übliche Vergütung“ i. S. v. § 612 Abs. 2 BGB beanspruchen. Die B hat dazu in ihrer Stellungnahme vom 04.12.2025 Ausführungen gemacht. Ob diese richtig sind, kann dahingestellt bleiben. Jedenfalls könnte über die Höhe dieser üblichen Vergütung nur nach Durchführung einer Beweisaufnahme beurteilt werden. Eine Beweisaufnahme aber ist vor einer Schlichtungsstelle nicht vorgesehen und auch nicht möglich. Eine solche ist den Gerichten vorbehalten.

3) Zusammengefasst gilt Folgendes: Der Ombudsmann muss die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, weil nicht abschließend geklärt ist, ob die hier in Rede stehende Kostenklausel rechtlich unwirksam ist. Insoweit also ist eine grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt. Das gilt auch für die Höhe des hier vom A verlangten Betrages. Unterstellt man einmal, dass die Kostenklausel unwirksam ist, kann sich gleichwohl ein Vergütungsanspruch der B ergeben, über den mit einer Beweisaufnahme zu entscheiden wäre. Das sind Gründe, die den Ombudsmann nach der geltenden Verfahrensordnung veranlassen müssen, die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen.

4) Hinsichtlich der „Wertpapierdienstleistungskosten“ handelt es sich – wie die B zu Recht ausführt – nicht um Kosten, die diese vereinnahmt hat, so dass die Ombudsstelle gem. § 10 Abs. 1 Nr. 2 VerFO unzuständig ist.

III.

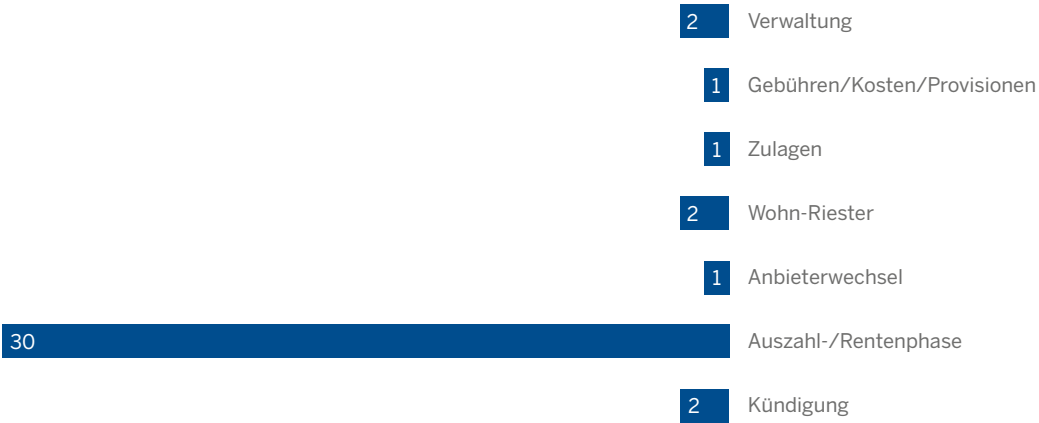
Nach allem war die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen.

Berlin, 20. März 2026

Antonius Fahnemann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Themen im Überblick



Bei **39** Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, um über die Laufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente“. In der Ansparphase kommen je nach Anbieter unterschiedliche, finanzmathematisch automatisierte Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicherheitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen möglichst hohe Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechnung getragen werden. Die Auszahlung kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen.

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2025 rund 2,4 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von knapp 40 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die meisten Eingaben die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen. Im Übrigen gab es vereinzelte Eingaben zu ganz unterschiedlichen Themenbereichen.

Verwaltung

In zwei Fällen drehte es sich um die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen. Die Verbraucher beschwerten sich über eine nicht zufriedenstellende Wertentwicklung ihrer Altersvorsorgeverträge und warfen der Kapitalverwaltungsgesellschaft vermeintlich unnötige Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds bzw. eine zu einseitige Kapitalanlage in Rentenfonds vor. Eine Verbraucherin akzeptierte die Erläuterungen der Kapitalverwaltungsgesellschaft im Vorverfahren. Im anderen Fall konnte der Ombudsmann keine Pflichtverletzungen feststellen und nur auf die gesetzliche Pflicht der Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Beitragsgarantie hinweisen, die teilweise auch dazu führen kann, dass z.B. aufgrund von Wertsicherungsmaßnahmen Ertragschancen an den Aktienmärkten ungenutzt bleiben müssen.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Ein Verbraucher war der Auffassung, die ihm von der Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Verfügung gestellte jährliche Kosteninformation gemäß § 7a AltZertG sei unvollständig und weise nicht alle Kosten aus. Dem konnte der Ombudsmann auch mit Blick auf die dem Verbraucher zusätzlich zur Verfügung gestellte Kosteninformation gemäß § 63 Abs. 7 Satz 6 WpHG nicht folgen. Die Parteien haben sich auf dieser Grundlage geeinigt.

Zulagen

Ein Verbraucher machte geltend, dass er in den letzten drei Jahren keine Kinderzulage mehr für sein zweites Kind erhalten habe. Die notwendigen Erklärungen gegenüber der Kapitalverwaltungsgesellschaft habe er abgegeben. Diese verweise ihn nun an die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA). Die ZfA wiederum verweise ihn an die Riesteranbieterin. Im Vorverfahren bekam der Verbraucher seine Zulagen gutgeschrieben.

Wohn-Riester

In zwei Fällen bestanden die Verbraucher auf einer wohnwirtschaftlichen Verwendung ihres Altersvorsorgevermögens. Der Ombudsmann konnte nur feststellen, dass der eine Verbraucher seinen Altersvorsorgevertrag zuvor bereits unmissverständlich gekündigt und der andere Verbraucher die Auszahlphase beauftragt hatte. Eine wohnwirtschaftliche Verwendung war nicht mehr möglich.

Anbieterwechsel

Ein Verbraucher reklamierte, die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe seinen Anbieterwechsel verspätet ausgeführt. Hierdurch sei aufgrund zwischenzeitlicher Kursverluste ein erheblicher Schaden entstanden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft berief sich darauf, dass der elektronische Meldeverkehr mit der ZfA und dem neuen Anbieter länger gedauert habe. Der Ombudsmann gab dem Schlichtungsantrag vollumfänglich und für die Kapitalverwaltungsgesellschaft bindend statt (vgl. Fallbeispiel S. 36).

Auszahl-/Rentenphase

In 30 Fällen ging es um Fragestellungen zur Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

Hiervon betrafen allein 19 Schlichtungsanträge Streitigkeiten unter Verweis auf das BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) zur Wirksamkeit von Kostenklauseln in Riester-Verträgen von Sparkassen. Die Verbraucher wehrten sich damit gegen die Erhebung von Kosten für ihre Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr, die Kapitalverwaltungsgesellschaften für sie abschließen müssen. Sie machten geltend, dass diesbezügliche Kostenklauseln in ihren Altersvorsorgeverträgen ebenfalls unwirksam seien. Der Ombudsmann gab den Verbrauchern in diesem Punkt zwar recht. Im Ergebnis musste er die weitere Schlichtung aber regelmäßig ablehnen, da wichtige Folgefragen bislang noch nicht abschließend gerichtlich geklärt waren bzw. sind (vgl. Fallbeispiel Jahresbericht 2023, S. 34). In einem dieser Fälle erging ein Schlichtungsvorschlag zugunsten des Verbrauchers. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte ihn nicht ordnungsgemäß über die in der Auszahlphase anfallenden Kosten informiert.

In den verbleibenden 11 Fällen ging es um ganz unterschiedliche Themen.

Drei Verbraucher kritisierten den Start ihrer Auszahlphase. Der Ombudsmann gab einer Verbraucherin recht, die sich über eine Verzögerung der ersten Rate beschwert hatte. Einem anderen Verbraucher konnte er nicht folgen. Dieser bestand nach einem Anbieterwechsel auf vertraglichen Vereinbarungen des Altvertrags und verlangte die Auszahlung seiner Riesterrente bereits mit Vollendung des 60. Lebensjahrs. Ein weiteres Ombudsverfahren konnte bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht vollständig abgeschlossen werden. Darin hatten die Parteien dem Ombudsmann divergierende Vertragsdokumentationen vorgelegt. Der Beginn der Auszahlphase (67. oder 83. Lebensjahr) blieb streitig, so dass der Ombudsmann im Interesse der Verbraucherin eine vergleichsweise Lösung vorschlug.

Drei weitere Fälle beschäftigten sich mit der Gestaltung der Auszahlphase. Ein Verbraucher bestand auf Auszahlung einer sog. Kleinbetragsrente, d. h. der vollständigen Auszahlung seines Altersvorsorgevermögens in einem Betrag. Der

Ombudsmann konnte nur erläutern, dass hierfür die errechnete monatliche „Rente“ nicht höher sein darf, als ein gesetzlich festgelegter und für die Kapitalverwaltungsgesellschaft bindender Grenzwert. Zwei weitere Verbraucher hatten ebenfalls eine Kleinbetragsrente erwartet, aber wichtigen Schriftwechsel mit der Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Gestaltung der Auszahlphase nicht ausreichend beachtet. Der Ombudsmann konnte ihrem Wunsch nach nachträglicher Auszahlung von 30 % des geförderten Kapitals deshalb nicht entsprechen.

Zwei Verbraucher monierten, die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe falsche Bescheinigungen nach § 92 EStG über die im letzten Beitragsjahr vor der Auszahlphase geleisteten Beiträge ausgestellt. Der Ombudsmann wies darauf hin, dass die Verbraucher sich entgegen deutlichen Hinweisen der Kapitalverwaltungsgesellschaft entschieden hatten, vor Beginn der Auszahlphase bis dahin noch ungefördertes Kapital zu 100 % zu entnehmen. Eine Förderung komme deshalb nicht mehr in Betracht.

Zwei Verbraucher waren mit der Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevertrags bzw. der Höhe ihrer monatlichen „Rente“ nicht zufrieden. Der Ombudsmann erläuterte, dass bei Vertragsabschluss ausgehändigte Modellrechnungen grundsätzlich keinen verbindlichen Charakter haben und sich Pflichtverletzungen bei der Verwaltung der Altersvorsorgevermögen, bei der die Einhaltung der Garantiezusage eine besondere Rolle spiele, nicht feststellen ließen.

Ein Verbraucher wandte sich gegen die Höhe des Einmalbetrags für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr, da die Berechnung nicht seine statistische Lebenserwartung berücksichtige. Der Ombudsmann konnte die Verwendung der DAV-Sterbetafel 2004 R bei Berechnung des Einmalbetrags nicht beanstanden.

Kündigung

In zwei Fällen ging es um die Kündigung von Altersvorsorgeverträgen. Bei einem Verbraucher stockte die Kündigung des Altersvorsorgevertrags. Im Vorverfahren konnte erreicht werden, dass seinem Kündigungswunsch Rechnung getragen wurde. In einem weiteren Fall hatte die Kapitalverwaltungsgesellschaft den Altersvorsorgevertrag einer Verbraucherin aufgrund eines Missverständnisses fälschlicherweise förder-schädlich aufgelöst und bereits Zulagen und Steuerermäßigungen von rd. 8.000,- Euro an die ZfA zurücküberwiesen. Im Vorverfahren konnte eine Einigung erzielt und der ursprüngliche Vertragszustand wieder hergestellt werden.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | ANBIETERWECHSEL

Schlichtungsspruch

(Az.: G 002/2025)

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, dem Antragsteller auf das Vertragskonto seines bei der [...] geführten Altersvorsorgevertrages weitere 2.980,18 EUR zu zahlen.

Gründe:

I.

Der Antragsteller A hatte seinen bei der Antragsgegnerin B geführten Altersvorsorgevertrag zum Ablauf des 1. Quartals 2025 gekündigt und beantragt, sein Altersvorsorgevermögen auf einen neuen Altersvorsorgevertrag bei der C zu übertragen. Die B bestätigte mit Schreiben vom 07.01.2025 den Übertragungsantrag und teilte mit, sie habe die Übertragung des Altersvorsorgevermögens zum 01.04.2025 „vorgemerkt“. Tatsächlich übertrug die B das Altersvorsorgevermögen lediglich in Höhe von 62.875,62 EUR auch erst am 29.04.2025. Der A ist der Ansicht, die B habe das Altersvorsorgevermögen bereits zum 01.04.2025 in Höhe des damaligen Wertes von 65.855,80 EUR übertragen müssen. Sie müsse deshalb den Differenzbetrag von 2.980,18 EUR erstatten. Die B ist dem im Wesentlichen mit der Begründung entgegengetreten, der elektronische Meldeverkehr zwischen ihr, der ZfA und dem neuen Anbieter, der C, sei erst zum 28.04.2025 abgeschlossen gewesen, so dass die Kapitalübertragung erst danach habe durchgeführt werden können.

Wegen der Einzelheiten des Vortrags der Verfahrensbeteiligten wird auf ihre im Schlichtungsverfahren gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Der Anspruch des A auf Zahlung des geltend gemachten Betrages in Höhe von 2.980,18 EUR ist nach den Sonderbedingungen der B gerechtfertigt.

Diese von der B aufgestellten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die sich auch die B ausdrücklich beruft, sind Bestandteil des zwischen den Verfahrensbeteiligten geschlossenen Altersvorsorgevertrages geworden. Danach war die B im Fall einer vertragsgemäßen Kündigung des Altersvorsorgevertrages verpflichtet, das gebildete Kapital in dem Umfang auf einen Altersvorsorgevertrag eines anderen Anbieters zu übertragen, der dem „Rücknahmepreis des letzten Wertermittlungstages des Kalendervierteljahres, zu dem der Anleger gekündigt hat“, entspricht (vgl. Ziff. ... Sonderbedingungen zum Altersvorsorgevertrag).

Die Voraussetzungen dieser Vertragsbestimmung liegen vor: Unstreitig hatte der A seinen mit der B geschlossenen Altersvorsorgevertrag während der Ansparphase fristgemäß gekündigt und zugleich den Übertrag seines Altersvorsorgevermögens auf einen mit der C geschlossenen Altersvorsorgevertrag beantragt. Deshalb war die B vertraglich verpflichtet, das Altersvorsorgevermögen zum 01.04.2025 auf den neuen Altersvorsorgevertrag zu übertragen. Dessen Wert betrug zu diesem Zeitpunkt insgesamt 65.855,80 EUR. Darüber besteht zwischen den Verfahrensbeteiligten kein Streit. Im Übrigen ergibt sich dieser Betrag auch aus der Depotübersicht vom 11.04.2025. Tatsächlich gezahlt hat die B aber lediglich 62.875,62 EUR. Unter Berücksichtigung dieser Zahlung schuldet die B dem A mithin noch 2.980,18 EUR. Rechtlich stellt sich dieser Zahlungsanspruch als vertraglicher Erfüllungsanspruch dar. Auf die Frage, ob der geltend gemachte Anspruch auch unter dem Gesichtspunkt des Schadensersatzes begründet sein könnte, kommt es deshalb nicht an.

Soweit sich die B mit Blick auf die Übertragung des Altersvorsorgevermögens auf Verzögerungen im sog. Meldeverkehr zwischen ihr, der ZfA und der neuen Anbieterin beruft (vgl. ihr Schreiben vom 15.05.2025), kann sie das nicht entlasten. Es mag sein, dass der Gesetzgeber für den Fall eines Anbieterwechsels die dafür notwendige Kommunikation zwischen den Beteiligten auch im Hinblick auf einzuhaltende Fristen gesetzlich geregelt hat. Darauf kommt es aber im Verhältnis zwischen dem A und der B nicht an. In diesem Verhältnis sind für die Durchführung des Wechsels allein die zwischen den Verfahrensbeteiligten vereinbarten vertraglichen Regelungen maßgeblich, in diesem Fall also die Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese setzen in den Vorschriften zur Beendigung des Altersvorsorgevertrages und zur Übertragung des Altersvorsorgevermögens auf einen neuen Anbieter lediglich für den Anleger eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Kalendervierteljahres voraus (vgl. Ziff ... [Beendigung des Altersvorsorgevertrages]). Erfüllt der Anleger wie im vorliegenden Fall der A diese Voraussetzungen, obliegt es allein der B und den weiteren an der Übertragung Beteiligten, innerhalb dieser Frist die notwendigen Vorkehrungen zur Übertragung des Altersvorsorgevermögens zu treffen. Anders ausgedrückt: Hat der A seinen Altersvorsorgevertrag fristgemäß gekündigt und wie in diesem Fall die weiteren Voraussetzungen für eine Übertragung des Altersvorsorgevermögens auf einen anderen Anbieter erfüllt (schriftlicher Nachweis des Neuabschlusses eines zertifizierten Altersvorsorgevertrages vor Ablauf der Kündigungsfrist), trägt im Verhältnis zu ihrem Kunden (dem A) allein die B das Risiko einer fristgerechten Übertragung des Altersvorsorgevermögens auf den neuen Anbieter.

Wie bereits angedeutet, kann sich die B wegen der eingetretenen Verzögerung der Übertragung des Altersvorsorgevermögens zu ihrer Entlastung nicht auf das „Kommunikationshandbuch Anbieter – Version 72.00.00“ berufen. Nach Recherchen des Ombudsmanns handelt es sich dabei um ein internes Dokument für Anbieter von Riester-Produkten, das nicht für die Öffentlichkeit bestimmt ist. Es dient lediglich dem standardisierten Datenaustausch zwischen den Anbietern von Riester-Produkten und der ZfA. Inhaltlich regelt es u. a. im Fall eines Anbieterwechsels den Prozess der Übertragung von Altersvorsorgevermögen und Vertragsdaten. Rechtliche Wirkungen im Verhältnis des A zur B entfaltet dieses Handbuch jedenfalls nicht.

III.

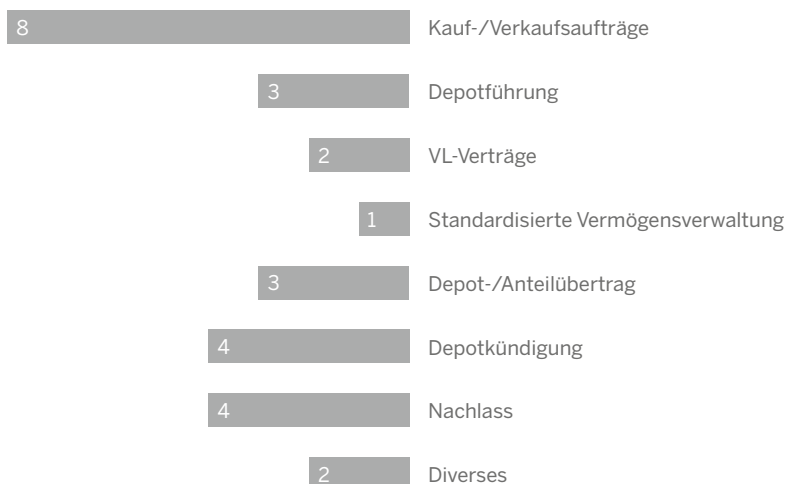
Der Schlichtungsvorschlag ist für die B nach Maßgabe des § 15 Abs. 4 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds verbindlich, wenn der A diesen angenommen hat.

Berlin, den 4. November 2025

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

2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick



Bei **27** Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung. Einige Kapitalverwaltungsgesellschaften bieten Fondsanlegern neben der Verwaltung von Fonds, ebenso wie Banken oder Wertpapierinstitute, die Verwahrung ihrer Fondsanteile, d.h. die Depotführung an.

Kauf-/Verkaufsaufträge

In acht Fällen drehte es sich um Probleme im Zusammenhang mit Kauf- und/oder Verkaufsaufträgen über Fondsanteile. Fünf Verbraucher beschwerten sich über fehlerhafte ex-ante-Kosteninformationen vor dem Kauf von Fondsanteilen. Die Produktkosten der zu erwerbenden Fonds waren zu niedrig ausgewiesen worden. Die Parteien einigten sich auf Anregung des Ombudsmanns auf Ausgleichszahlungen. Ein weiterer Verbraucher verlangte Schadensersatz, weil er bei einem Fondstausch Verluste erlitten hatte. Der Ombudsmann konnte nur feststellen, dass der Verkauf und Kauf der neuen Fondsanteile korrekt abgerechnet worden waren. Ein anderer Verbraucher, der ebenfalls Abrechnungszeitpunkte in Frage stellte, nahm seinen Schlichtungsantrag wieder zurück. Einem Verbraucher erstattete das Wertpapierinstitut Kapitalertragsteuer, die sie ihm bei einem Verkauf von Fondsanteilen zu Unrecht belastet hatte.

Depotführung

Bei drei Verbrauchern ging es um Fragen der Depotführung, die im Vorverfahren oder auf Anregung des Ombudsmanns geklärt werden konnten. Thematisiert wurden hierbei z. B. die Darstellung von Wertentwicklungsübersichten in einem Online-Depot oder die Einstufung eines Depots als Betriebs- oder Privatvermögen.

VL-Verträge

Zwei Schlichtungsanträge hatten Verträge über vermögenswirksame Leistungen zum Gegenstand. In einem Fall musste der Ombudsmann die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen Beweisbedürftigkeit ablehnen. Es ließ sich mit den Mitteln eines Schlichtungsverfahrens nicht aufklären, ob das Wertpapierinstitut dem Verbraucher ein vorausgefülltes Formular für eine prämienschädliche Auflösung des VL-Vertrags zugesandt oder dieser das Formular selbst ausgefüllt hatte. In einem weiteren Fall lehnte das Wertpapierinstitut die prämienschädliche Übertragung eines VL-Vertrags auf eine andere Bank mangels eines etablierten Übertragungsverfahrens zwischen depotführenden Stellen ab. Dieser Begründung konnte der Ombudsmann nicht folgen und gab dem Verbraucher recht.

Standardisierte Vermögensverwaltung

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Wertentwicklung eines standardisierten Vermögensverwaltungsmandats und die dazu erhaltene Anlageberatung von einem freien Vermittler, nahm seinen Schlichtungsantrag aber vor einer Stellungnahme des Instituts wieder zurück.

Depot-/Anteilübertrag

Drei Verbraucher beanstandeten, dass die von ihnen beauftragten Depotüberträge zu anderen Banken noch nicht bzw. nicht vollständig ausgeführt waren. In einem dieser Fälle mangelte es noch an der Übertragung des steuerlichen Verlustverrechnungstopfes. Das Wertpapierinstitut führte diese Aufträge im Vorverfahren unverzüglich aus bzw. schloss sie ab.

Depotkündigung

Vier Verbraucher reklamierten eine stockende Bearbeitung von Depotkündigungen. Allen Schlichtungsanträgen konnte im Vorverfahren abgeholfen werden.

Nachlass

In vier Fällen ging es um die Abwicklung von Nachlässen. In einem Fall konnten Fragen der Erbberechtigung und Legitimation der Erbin

im Vorverfahren geklärt werden. In einem weiteren Fall verpflichtete der Ombudsmann die Bank, der Erbin zu Unrecht abgeführte Kapitalertragsteuer zurückzuerstatten, die diese trotz Nichtveranlagungs-Bescheinigung abgeführt hatte. In einem anderen Fall konnte der Ombudsmann die Erbin nur darauf hinweisen, dass bei dieser Nachlassabwicklung noch Mindesthalte- bzw. Kündigungsfristen für die im Nachlass befindlichen Anteile eines offenen Immobilienfonds zu berücksichtigen seien. Das Schlichtungsverfahren eines Erben, dem die depotführende Stelle einen falsch berechneten Erbanteil ausbezahlt hatte, dauerte bei Redaktionsschluss dieses Berichts noch an.

Diverses

Zwei weitere Fälle betrafen sonstige Fragestellungen. In einem Fall erhielt der Verbraucher im Vorverfahren die ihm versprochene Prämienzahlung für die Eröffnung eines Sparplanes. In einem weiteren Fall einigten sich die Parteien auf Anregung des Ombudsmanns auf eine Schadensteilung, nachdem es zu einer betrügerischen Verfügung über das Depot des Verbrauchers gekommen war (vgl. Fallbeispiel S. 40). Der Verbraucher war anwaltlich vertreten.



Schlichtungsvorschlag

(Az.: S 004/2025)

Der Ombudsmann schlägt den Parteien den Abschluss des folgenden Vergleichs vor: Die Antragsgegnerin zahlt an den Antragsteller ohne Anerkennung einer Rechtspflicht zur endgültigen Erledigung des vorliegenden Schlichtungsverfahrens einen Betrag von 12.580,39 EUR.

I.

Der Antragsteller A verlangt von der Antragsgegnerin B eine „komplette Egalisierung“ seiner Verluste. Er hält in einem Depot bei der B Anteile des [...] -Fonds. Am 26.09.2025 erreichte die B ein Transaktionsauftrag vom 22.09.2025, den sie am 29.09.2025 ausführte. Damit wurden 214,1645 Anteile veräußert, der Erlös wurde auf ein im Auftrag angegebenes Konto überwiesen. Es wurde versichert, dass der Kunde identisch sei mit dem Kontoinhaber. Dem A entstand ein Schaden in Höhe von 25.700,77 EUR.

Es ist unstreitig, dass der Transaktionsauftrag nicht vom A stammt. Dieser hatte per Post an seine Adresse einen angeblichen „Auftrag zur Adressüberprüfung für sein Depot“ bei der B erhalten. Hier hatte er seine Depotnummer angegeben und das Formular unterschrieben und sodann an eine dort angegebene E-Mail-Adresse gesandt.

Bei dieser Bestätigung handelte es sich nicht um ein Formular der B, war aber einem Formular ähnlich, mit dem Adressänderungen mitgeteilt werden können. Unbekannte Täter benutzten die vom A gemachten Angaben dazu, mithilfe des oben beschriebenen Transaktionsauftrages die Überweisung der Anteile zu bewirken.

Der A ist der Ansicht, er habe Anspruch auf Ausgleich seines Verlustes, da die B die Überweisung ohne seinen Auftrag ausgeführt habe. Dass der unbekannte Täter seine Adresse gekannt und gewusst habe, dass er ein Depot bei der B führt, liege im Verantwortungsbereich der B und zeige, dass sie die Kundendaten nicht hinreichend geschützt habe. Zudem sei es ihre Pflicht gewesen, zu überprüfen, ob das angegebene Konto auch tatsächlich auf seinen Namen lautete.

Die B tritt dem entgegen. Sie habe keinerlei Pflichten verletzt, sondern den ihr erteilten Transaktionsauftrag weisungsgemäß ausgeführt. Sie habe nicht erkennen können, dass dieser nicht vom A stammte, da die Unterschrift identisch war und Überweisungen auf ein abweichendes Konto nach den Geschäftsbedingungen zulässig seien. Die wesentliche Ursache für den Schaden habe der A selbst gesetzt, weil er das gefälschte Formular per E-Mail versandt habe. Sie weise ihre Kunden immer wieder ausdrücklich darauf hin, dass eine Bearbeitung von E-Mails ausdrücklich ausgeschlossen sei.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die zwischen den Parteien gewechselten Schriftsätze und Unterlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist nur zum Teil begründet. Nach Ansicht des Ombudsmanns steht dem A ein Schadensersatzanspruch gegen die B zu, der allerdings wegen eines Mitverschuldens um die Hälfte zu kürzen ist.

Im Einzelnen gilt Folgendes: Ein Schadensersatzanspruch steht dem A gem. den §§ 280 Abs. 1, 675 BGB zu, weil die B ihre Pflichten aus dem mit dem A geschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrag (Depotvertrag) fahrlässig und damit schuldhaft verletzt hat.

Es bedarf keiner näheren Ausführungen, dass eine der aus dem Depotvertrag folgenden Pflichten ist, nur vom Depotinhaber autorisierte Überweisungen auszuführen. Im vorliegenden Fall ist unstreitig, dass die in Rede stehende Überweisung nicht vom A initiiert und autorisiert war.

Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass die B diese nicht autorisierte Überweisung fahrlässig durchgeführt hat.

Ein Verschuldensvorwurf kann ihr allerdings nicht gemacht werden, soweit sie nicht erkannt hat, dass der ihr per Post zugegangene Antrag nicht vom A unterschrieben war. Die Person, die die Überweisung letztlich beauftragt hat, hat die Originalunterschrift des A aus der angeblichen Adressenüberprüfung übernommen. Der Ombudsmann hat sich davon überzeugt, dass durch Augenschein nicht erkennbar ist, dass es sich nicht um eine vom A stammende Unterschrift handelt.

Der A ist der Ansicht, die B hätte angesichts des Auftrages stutzig werden müssen, weil er bisher keinerlei Aufträge bezüglich des Depotkontos in Auftrag gegeben hatte. Da ein Depotkonto aber grundsätzlich dazu da ist, Zu- und Verkäufe zu bewerkstelligen, handelt es sich letztlich bei jedem Transaktionsauftrag um einen normalen Geschäftsvorgang.

Der B kann auch nicht vorgeworfen werden, dass sie den freiwerdenden Betrag auf ein abweichendes Konto überwiesen hat. Eine Pflicht zum verbindlichen IBAN – Namensabgleich gab es zum Zeitpunkt der Überweisung noch nicht, die Überweisung auf ein abweichendes Konto war auch durch die Vertragsbedingungen gedeckt.

Soweit der A der Ansicht ist, diese Klausel sei unwirksam und halte einer Inhaltskontrolle nicht stand, kann der Ombudsmann ihm nicht folgen. Es kann durchaus berechnete Interessen für einen Kunden geben, für die Auszahlung ein anderes Konto zu wählen als das zunächst hinterlegte.

Möglich wurde die Handlungsweise des Täters vorliegend aber dadurch, dass er offensichtlich die Adresse des A kannte und Kenntnis davon hatte, dass dieser ein Depot bei der B unterhielt. Ohne diese Kenntnis hätte er das (gefälschte) Formular nicht per Post an ihn senden können.

Die B führt dazu in ihrer Stellungnahme aus, dass sie „aktuell nicht nachvollziehen“ könne, wie der Täter an diese Daten gelangt sei.

Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass es Aufgabe der B ist, nachvollziehbar auszuschließen, dass das „Datenleck“ aus ihrer Einflussosphäre stammt. Der Ombudsmann zieht hier den Rechtsgedanken des (nicht direkt anwendbaren) § 675 u BGB heran, der einem Zahlungsdienstleister das Risiko für einen nicht autorisierten Zahlungsvorgang auferlegt. Vor diesem Hintergrund ist es Aufgabe der B, auszuschließen, dass sie für den Abfluss der genannten Daten an den Täter verantwortlich ist, nur sie ist auch in der Lage zu solchen nachvollziehbaren Ausführungen.

Danach ist davon auszugehen, dass die B schuldhaft eine Ursache dafür gesetzt hat, dass der Täter an Depotnummer und Unterschrift des A gekommen ist und so die unberechtigte Transaktion in die Wege leiten konnte. Aufgrund dieses fahrlässigen Verstoßes haftet die B für den dem A entstandenen Schaden.

Dieser Anspruch ist allerdings gem. § 254 BGB zu kürzen, weil dem A ein Mitverschulden an dem ihm entstandenen Schaden vorzuwerfen ist.

Im Zahlungsverkehr wird dann, wenn dem Kunden ein Anspruch aus § 675 u BGB zusteht, eine Verrechnung mit einem Verursachungsanteil des Kunden vorgenommen, wenn bei diesem die Voraussetzungen der §§ 675 v Abs. 3 i. V. m. 675 I Abs. 1 BGB vorliegen, wenn dem Kunden also eine grob fahrlässige Verletzung von Pflichten vorzuwerfen ist.

Wie schon ausgeführt, sind diese Vorschriften bei einem Depotvertrag nicht direkt anwendbar, so dass eine Zurechnung gem. § 254 BGB möglich ist und lediglich fahrlässiges Verhalten des Kunden voraussetzt.

Dem A ist vorzuwerfen, dass er das gefälschte Formular per E-Mail an den Täter übersandt hat. Der Ombudsmann hat sich davon überzeugt, dass die B in ihrem „Formular-Center“ ausdrücklich deutlich macht, dass Formulare nur bearbeitet werden, wenn sie schriftlich oder per Fax eingegangen sind. Daran hat der A sich nicht gehalten und das Formular mit Depotnummer und seiner Unterschrift an eine ihm völlig unbekannte E-Mail-Adresse gesandt. Hier hätte er aufmerksamer sein müssen.

Der Ombudsmann ist danach der Ansicht, dass es zum Schaden des A gekommen ist, weil der Täter durch Umstände, die in der Einflussosphäre der B zu suchen sind, an die Adresse und die Kenntnis gelangt ist, dass der A ein Depotkonto bei der B unterhält sowie dadurch, dass der A die genannten sensiblen Daten entgegen der Weisung der B an eine ihm völlig unbekannte E-Mail-Adresse gesandt hat.

Beide Verursachungsanteile wiegen gleich schwer; hätte jede Seite im oben genannten Sinn korrekt gehandelt, wäre der Schaden vollständig vermieden worden. Das rechtfertigt es, den Schaden hälftig zu teilen.

III.

Daraus rechtfertigt sich der Vergleichsvorschlag.

Berlin, 19. Mai 2026

Antonius Fahnenmann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.5 AUSBLICK 2026

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 99 Verbrauchieranfragen und -beschwerden erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit bis dato ohne nennenswerte Themenschwerpunkte gut 50 % über Vorjahresniveau.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2025 vier grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Hierbei handelt es sich um zwei Verbraucherbeschwerden aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Portugal, Frankreich) und zwei Verbraucherbeschwerden aus Drittstaaten (Schweiz, Großbritannien).

Die Ombudsstelle hat 2025 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received four cross-border consumer complaints in 2025. Two consumers were domiciled in countries within the European Economic Area (Portugal, France) and two consumers were domiciled in third countries (Switzerland, UK).

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2025.



„DIE BREITE MITGLIEDERBASIS
STÄRKT DEN FINANZIELLEN
VERBRAUCHERSCHUTZ.“

TIMM SPYRA-SACHSE, LEITER BÜRO DER OMBUDSSTELLE

3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) nahezu vollständig ab.

Zu ihren Mitgliedern zählen alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften, die Fonds für Verbraucher verwalten, sowie einige Banken und Wertpapierinstitute, die Dienstleistungen zu Fonds anbieten.

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen offen, das im Bereich des KAGB tätig ist und Verbrauchern die alternative

Streitbeilegung bei der Ombudsstelle anbieten möchte.

Dies gilt seit Einführung des KAGB auch für Unternehmen aus der Sparte geschlossene Fonds neuerer Generation (z.B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen und Treuhandgesellschaften). Die Ombudsstelle verfügt mittlerweile auch hier über zahlreiche Mitglieder.

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist keine zwingende Voraussetzung für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle.

3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juni 2026):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	abrdn Investments Deutschland AG	www.aberdeeninvestments.com/de
	ACATIS Investment Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.acatis.de
	Allianz Global Investors GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	Alte Leipziger Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipziger.de
	Ampega Investment GmbH	www.ampega.com
	Amundi Deutschland GmbH	www.amundi.de
	BlackRock Asset Management Deutschland AG	www.blackrockinvestments.de
	BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT Germany GmbH	www.axa-im.de
	BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	//reim.bnpparibas-am.com/
	Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	www.commerzreal.com
	Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de
	Deka Investment GmbH	www.deka.de
	Deka Vermögensmanagement GmbH	www.deka.de
	DJE Investment S.A.	www.dje.lu
	DWS Grundbesitz GmbH	www.dws.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DWS Investment GmbH	www.dws.com
 Flossbach von Storch	Flossbach von Storch Invest S.A.	www.fvsinvest.lu
 Flossbach von Storch	Flossbach von Storch SE	www.flossbachvonstorch.de
	Generali Asset Management S.p.A. SGR Zweigniederlassung Deutschland	www.generali-investments.com
	HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.de
	Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.	www.hauck-aufhaeuser.com
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	HEP Kapitalverwaltung AG	//invest.hepsolar.com
	Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.intreal.com
	IPConcept (Luxemburg) S.A.	www.ipconcept.com
	Jamestown US-Immobilien GmbH Jamestown Treuhand GmbH	www.jamestown.de
 Member of KanAm Grund Group	KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
 Member of KanAm Grund Group	KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-institutional.de
 Credit Mutuel Alliance Fédérale	La Française Systematic Asset Management GmbH	www.la-francaise-systematic-am.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardassetmanagement.com
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de
	LRI Invest S.A.	www.fundrock-lri.com
 A Munich Re company	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Metzler Asset Management GmbH	www.metzler.com
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	MorgenFund GmbH	www.morgenfund.com
 Spezialist für Private Equity	Munich Private Equity Funds AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	www.munich-pe.com
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	www.nomura-asset.eu
	ODDO BHF Asset Management GmbH	www.am.oddo-bhf.com
	PATRIZIA Augsburg Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.patrizia.ag
	Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.de
	Schroder Real Estate Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.schroders.de
	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.serviceinvest.de
	Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
 SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	www.si-am.de
	State Street Bank International GmbH	www.statestreet.de
 SwissLife Asset Managers	Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.livingandworking.de
	The Bank of New York Mellon SA/NV, Asset Servicing, Zweigstelle Frankfurt am Main	www.bnymellon.com/de/de/ informationen-zu-ihrem-bny- mellon-depot.html
	UBS Asset Management (Europe) S.A., Germany Branch	www.ubs.com/de/de/asset- management.html
	Union Investment Management GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de/ realestate
	Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.com
	VisualVest GmbH	www.visualvest.de
 WARBURG INVEST	Warburg Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.warburg-fonds.com
	WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.deka-immobilien.de
WohnSelect	WohnSelect Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.wohnselect.de
 Zentral Boden Immobilien Gruppe	ZBI Fondsmanagement GmbH	www.zbi.de

Die detaillierte Liste der am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Unternehmen und Fonds finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/.

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle kann nur bei Verbraucherbeschwerden bzw. Schlichtungsanträgen gegenüber ihren Mitgliedern tätig werden. Weitere Verbraucherschlichtungsstellen stehen Fondsanlegern bei Beschwerden über andere Unternehmen zur Verfügung:

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen bearbeitet Streitigkeiten gegenüber ihren Mitgliedern im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Fonds nach dem KAGB und dem Vermögensanlagengesetz.

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 61 02 69
10924 Berlin

Telefon: +49 30 257616-90
Telefax: +49 30 257616-91

info@ombudsstelle.com
www.ombudsstelle.com

3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

Die BaFin-Schlichtungsstelle steht Verbrauchern als behördliche Auffangschlichtungsstelle u. a. für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem KAGB zur Verfügung. Sie bearbeitet Beschwerden im Rahmen ihrer Zuständigkeit gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 und 7 Unterlassungsklagengesetz gegenüber Finanzunternehmen, die keiner anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle zugeordnet sind.

Kontakt

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat VBS 12 –
Marie-Curie-Straße 24 – 28
60439 Frankfurt am Main

Telefon: +49 228 4108-0
Telefax: +49 228 4108-62299

schlichtungsstelle@bafin.de
www.bafin.de



3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

Die Streitbeilegungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) bearbeitet Streitigkeiten mit von ihr beaufsichtigten Finanzdienstleistern. Hierzu zählen auch in Luxemburg domizilierte Fondsgesellschaften bzw. Fonds, die in Deutschland vertrieben werden.

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

Telefon: +352 26251-2904

reclamation@cssf.lu
www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/

Die CSSF nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Streitbeilegungsverfahren findet erst statt, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an ihren Finanzdienstleister gewandt haben. Die Finanzdienstleister in Luxemburg müssen der CSSF die Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.



VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

Die Mitglieder der Ombudsstelle informieren Fondsanleger auf verschiedenen Wegen über den Fondsombudsmann und die Möglichkeiten der alternativen Streitbeilegung bei der Ombudsstelle, beispielsweise ...

- in Verkaufsprospekten von Fonds,
- in Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- auf ihren Webseiten
- und im konkreten Beschwerdefall.

Hierzu sind sie nach Maßgabe der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet.

Einen Überblick über die wichtigsten weiteren Finanz-Ombudsstellen finden Sie im Anhang dieses Berichts.

VEBRAUCHERSTREITBEILEGUNG –
QUALIFIZIERT UND EFFIZIENT

4. OMBUDSVERFAHREN

Grundlage des Ombudsverfahrens für Verbraucher ist die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“.

Die Verfahrensordnung regelt, wie eine Streitbeilegung abläuft und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie Vorschriften zur Organisation der Ombudsstelle, zur Bestellung der Schlichter, zu den Beteiligungsrechten von Behörden und Verbraucherschutz sowie zu Berichts-, Auskunft- und Verschwiegenheitspflichten und Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁹. Im Finanzsektor wurde diese im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucher-

schutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen umgesetzt. Die FinSV ist „lex specialis“ zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Das Bundesamt für Justiz (BfJ) hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle geprüft und genehmigt.

Die Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle haben die Verfahrensordnung mit ihrer Mitgliedschaft als verbindlich anerkannt und unterwerfen sich auf privatrechtlicher Basis den Kompetenzen des Ombudsmanns.

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

⁹ Richtlinie 2013/11/EU

4.1 HISTORIE

Die Ombudsstelle ist eine vom BfJ anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß §§ 14 Abs. 3 UKlaG, 11 Abs. 1 FinSV.

Im Zuge des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (RL-UmsG) bzw. der in diesem Zusammenhang erlassenen FinSV vom 5. September 2016 hat der BVI als Träger die Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die neue Rechtslage angepasst und zum 1. Februar 2017 den Bescheid zur Anerkennung seiner Verbraucherschlichtungsstelle vom BfJ erhalten. Der Reformbedarf der Verfahrensordnung war hierbei überwiegend redaktioneller Natur. Die Ombudsstelle erfüllte als anerkannte

Schlichtungsstelle im Sinne des § 11 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs schon zuvor die wesentlichen Vorgaben der neuen EU-Richtlinie. Sie wurde deshalb vom RL-UmsG privilegiert und konnte im Rahmen einer Übergangsfrist bis zum 31. Januar 2017 auf Basis ihrer bis dahin geltenden Verfahrensordnung weiterarbeiten.

Der BVI hatte die Verfahrensordnung davor zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Diese Reform erweiterte das Aufgabenfeld der Ombudsstelle um sog. geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie die Kompetenzen des Ombudsmanns und führte eine Bindungswirkung für Schlichtungsvorschläge gegenüber Mitgliedsunternehmen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000,- Euro ein.

Die jüngste Überarbeitung der Verfahrensordnung erfolgte zum 1. Januar 2024. Der BVI hat hiermit Artikel 27 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2020/1828 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher umgesetzt.



VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

Kompetent, unabhängig und neutral

Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

Schnell und effizient

Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

Alternativ

Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos

Der Rechtsweg steht weiter offen.

Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

Vertraulich

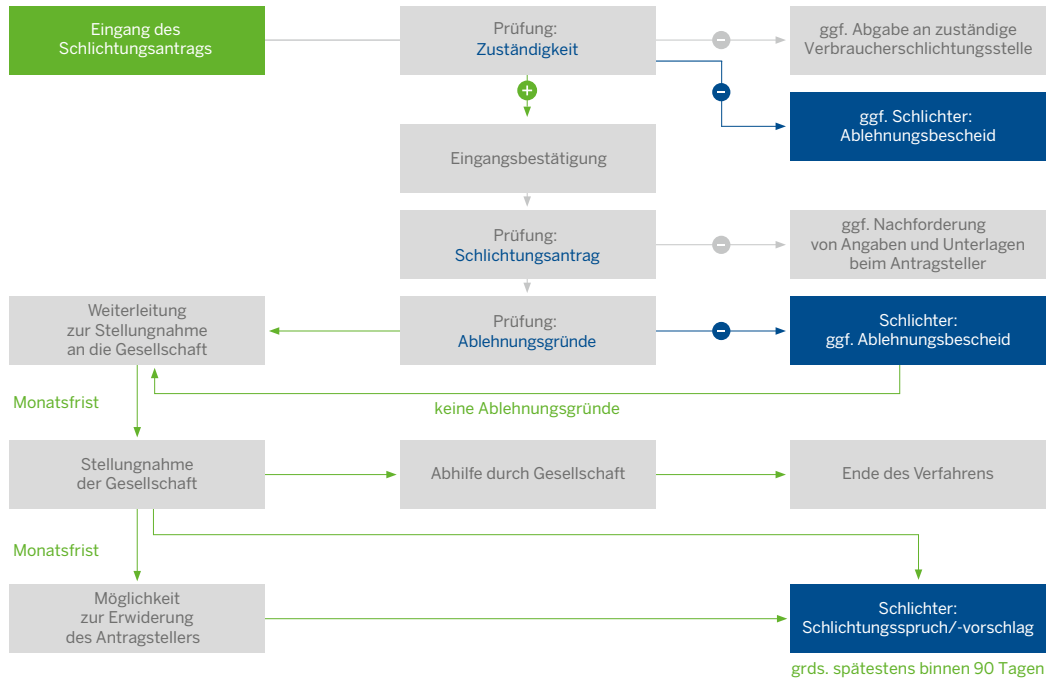
Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein Schlichtungsverfahren, das grundsätzlich schriftlich durchgeführt wird. Verbraucher können es zur außergerichtlichen Beilegung von Finanzstreitigkeiten mit einem Mitgliedsunternehmen im Rahmen der Zuständigkeit der Ombudsstelle (vgl. § 1 Verfahrensordnung) in Anspruch nehmen. Für Streitigkeiten auf anderen Rechtsgebieten (z.B. Arbeitsrecht und Mietrecht) oder für gewerbliche Kapitalanleger steht es nicht zur Verfügung.

Der BVI hat bei der Konzeption des Schlichtungsverfahrens großen Wert darauf gelegt, dass es allen privaten Fondsanlegern zugutekommen kann und ihnen daraus keine Nachteile erwachsen. Es steht deshalb nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bewirkt nach allgemeinen

Verfahrensablauf



zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiterverfolgen, ohne zwischenzeitlich die Verjährung fürchten zu müssen.

Vor einem Schlichtungsverfahren ist es für Verbraucher dennoch immer ratsam, sich erst einmal direkt an das Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle zu wenden und dieser Gelegenheit zu geben, den Streit bilateral zu lösen. Zwingend ist dies aber nicht.

In wenigen, allgemein anerkannten Fällen ist das Schlichtungsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrensökonomische Gründe. Es soll z. B. vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Schlichtungssache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle

geht. Das Schlichtungsverfahren muss deshalb abgelehnt werden, wenn eine Sache schon Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war oder wenn Verbraucher wegen der Streitigkeit bereits einen Prozesskostenhilfeantrag bei Gericht gestellt haben, der abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung aussichtslos oder mutwillig erschien. Dies gilt auch, wenn eine Sache schon bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht über die Streitigkeit durch Sachurteil entschieden hat und wenn Verbraucher sich bereits zu einer Verbandsklage („Sammelklage“) im Verbandsklageregister angemeldet haben und diese noch rechtshängig ist. Bei verjährten Ansprüchen muss der Ombudsmann die Schlichtung ablehnen, wenn sich das Unternehmen auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen kann ein Schlichtungsverfahren grundsätzlich stattfinden.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Phasen.

Das Büro der Ombudsstelle nimmt im ersten Schritt eine Vorprüfung der Schlichtungsanträge vor und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Diese Phase dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu erzielen. Kommt es zu keiner Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz, wird der Vorgang im zweiten Schritt dem Ombudsmann zur Schlichtung vorgelegt.

Verfahrensablauf im Einzelnen:

Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Die zu schlichtende Streitigkeit soll darin hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigefügt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür auf ihrer Webseite ein Schlichtungsantragsformular zur Verfügung.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung, die Verfahrensordnung und die Datenschutzhinweise der Ombudsstelle.

Vorprüfung

Im ersten Schritt prüft das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, Vollständigkeit und etwaige Gründe

zur Ablehnung des Schlichtungsverfahrens. Bei Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weiter und informiert den Verbraucher darüber. Bei Unvollständigkeit des Schlichtungsantrags bittet es um Ergänzung. Bei Ablehnungsgründen legt es den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung vor.

Stellungnahme des Unternehmens

Das Büro der Ombudsstelle übermittelt einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag an das jeweilige Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält die Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Schlichtungsverfahren in seinem Sinn beendet werden kann.

Erwiderung des Verbrauchers

In allen anderen Fällen kann der Verbraucher auf die Stellungnahme des Unternehmens grundsätzlich binnen einem Monat erwidern.

Vorlage an den Ombudsmann

Hiernach leitet das Büro der Ombudsstelle eine vollständige Beschwerdeakte dem Ombudsmann zu, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat, und informiert die Parteien darüber. Der Ombudsmann kann diese zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern, wenn er es für geboten hält.

Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht und den Geboten von Treu und Glauben angemessen beurteilt bzw. beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für das Unternehmen bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000,- Euro bindend, sofern der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt (Schlichtungsspruch). Im Übrigen haben Schlichtungsvorschläge für ein Unternehmen Empfehlungscharakter. Für Verbraucher gilt dies immer.

Es gilt dabei auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann bei Verbrauchern Verständnis dafür wecken möchte, dass in ihrem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt. Auch dies kann dem Rechtsfrieden dienen, wenn Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptieren.

Der Ombudsmann kann, neben zwingenden Ablehnungsgründen, auch dann von einer Schlichtung absehen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder die Streitigkeit nur nach einer über den Urkundenbeweis hinausgehenden Beweisaufnahme (z.B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus ist im Schlichtungsverfahren nicht möglich.

Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsvorschlag den Parteien zu und weist sie auf die Frist zur Annahme bzw. Nichtannahme hin. Darüber hinaus informiert es darüber, welche Rechtsfolgen die Annahme hat, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann, dass die Parteien zur Annahme nicht verpflichtet sind und dass sie bei Nichtannahme berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag (Schlichtungsspruch) kommt es für eine Einigung nur auf die Annahmeerklärung des Verbrauchers an.

Nach Ablauf dieser Frist teilt das Büro der Ombudsstelle den Parteien das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung zwischen den Parteien nicht zustande, stellt das Büro auf Antrag eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ aus.

Das Verfahren ist damit beendet.



„DIES WAR MEIN ERSTER KONTAKT MIT EINER
OMBUDSSTELLE. DIE ZÜGIGE BEARBEITUNG
UND DIE SORGFALT HABEN MICH SEHR
BEEINDRUCKT.“

FRAU M. AUS FRIEDRICHSDORF

5. DIALOG & MEDIEN

Die Ombudsstelle für Investmentfonds pflegt einen steten Dialog mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen, mit Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank-, und Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer. Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission¹⁰ (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes¹¹ (INFO Network) statt.

Die Ombudsstelle ist auch Gesprächspartner für Aufsichtsbehörden, Ministerien und Politik, wenn es um die Weiterentwicklung des finanziellen Verbraucherschutzes oder der alternativen Streitbeilegung geht. Sie steht in einem guten Kontakt zu den Verbraucherzentralen auf Bundes- und Länderebene und anderen Verbraucherschutzorganisationen.

Darüber hinaus leistet die Ombudsstelle aktiv Öffentlichkeitsarbeit. Sie trägt damit den berechtigten öffentlichen und behördlichen Interessen an einer pflichtgemäßen Erfüllung ihrer Aufgaben als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle Rechnung. Zugleich informiert sie auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Geldanlage und leistet damit auch einen Beitrag zur Stärkung des gesellschaftlichen Bewusstseins über Wege außergerichtlicher Konfliktbewältigung.

Die Ombudsstelle unterstützt und begleitet das stetige Interesse von Journalisten und Medien an Themen des finanziellen Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung bei Finanzdienstleistungen.

¹⁰ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

¹¹ <https://networkfso.org>

5.1 NETZWERKE

Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2025 Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Gesprächspartner waren u. a. die verschiedenen Finanzschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen sowie der Versicherungsombudsmann und der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung. Hierbei ging es, neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema, im Berichtsjahr z. B. um Fragen der Digitalisierung und die Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2025 bei zwei Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. Das FIN-NET tagte am 15. Mai und am 18. November 2025. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET grundsätzlich zweimal jährlich zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Finanzschlichtungsstellen zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET.

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat daneben auch an branchenübergreifenden Dialogen mit Verbraucherschlichtungsstellen teilgenommen.

Am 5. November 2025 fand z. B. ein branchenübergreifender Erfahrungsaustausch auf Einladung der Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands statt. Hierbei ging es neben der Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung z. B. um datenschutzrechtliche Themen, den Einsatz künstlicher Intelligenz oder den Umgang mit Massungsverfahren.



Dialoge und Fachveranstaltungen im Überblick

15.5.2025

FIN-NET Plenary Meeting

EU-Kommission, Brüssel

(hybrid)

20.5.2025

European Consumer Summit 2025

EU-Kommission, Brüssel

(hybrid)

5.11.2025

Branchenübergreifendes Treffen von

Verbraucherschlichtungsstellen

DSGV-Schlichtungsstelle, Berlin

18.11.2025

FIN-NET Plenary Meeting

EU-Kommission, Brüssel

(virtuell)



5.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus ihrem gesetzlichen Tätigkeitsbericht, einem ausführlichen Jahresbericht, einer vierteljährlichen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen Informationsangebot auf ihrer Webseite.

Tätigkeits- und Jahresbericht

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsarbeit eines Berichtsjahres nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben des § 20 FinSV. Er wird spätestens am 1. Februar des dem Berichtsjahr folgenden Jahres auf der Webseite der Ombudsstelle veröffentlicht.

Der weitergehende Jahresbericht informiert auf freiwilliger Basis mit praktischen Fallbeispielen detailreich und abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahres und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

Kurz, prägnant und zeitnah informieren sie unterjährig über aktuelle Fallzahlen und skizzieren wissenswerte Verbraucherthemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten über Fonds, Finanzen, Recht und Verbraucherschutz.



Webseite

Die Webseite der Ombudsstelle informiert unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de über die gesetzlichen Vorgaben des § 22 FinSV hinaus über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren.

Verbraucher können über ein Schlichtungsantragsformular auf der Webseite und der Möglichkeit der elektronischen Übermittlung leicht Kontakt mit der Ombudsstelle aufnehmen.

Aktuelles zu Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.



Pressestimmen

Die Presseresonanz des Jahres 2025 zur Ombudsstelle in Auszügen:

Versicherungsbote vom 13.2.2025

Mehr Beschwerden bei der Ombudsstelle für Investmentfonds – Altersvorsorge im Fokus

Fondsprofessionell vom 14.2.2025

Ombudsstelle: Beschwerden nehmen zu

Versicherungskurier vom 14.2.2025

Mehr Streitfälle um Fonds und Altersvorsorge – Was Anleger wissen müssen

Citywire vom 17.2.2025

Ombudsstelle: Beschwerden zu Investmentfonds nehmen stark zu

DFPA Deutsche Finanz Presse Agentur vom 17.11.2025

Ombudsstelle für Investmentfonds: Verbraucherkontakte rückläufig

i

VERBRAUCHERSTIMMEN

„Ihnen ganz herzlichen Dank für Ihre vorzüglich geleisteten Dienste und Ihren Einsatz!“

Herr P. aus Möglingen

„Ich finde, dass Sie mein Anliegen professionell und respektvoll bearbeitet haben.“

Herr B. aus Oelde

„Ihnen gebührt der größte Dank! Ohne Ihre Mithilfe hätten wir so schnell keine Einigung erzielen können.“

Frau H. aus Düsseldorf

„Ich danke Ihnen nochmals sehr herzlich für Ihre Mühe. Dies war mein erster Kontakt mit einer Ombudsstelle. Die zügige Bearbeitung und die Sorgfalt haben mich sehr beeindruckt.“

Frau M. aus Friedrichsdorf

„Wir sind sehr froh, Sie an unserer Seite zu haben. Nochmal vielen Dank für Ihre Hilfe.“

Frau B. aus Duisburg

ANHANG

- Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds
- Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS¹² DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND: 1. JANUAR 2024)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben¹³, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die Ombudsstelle ist durch das Bundesamt für Justiz am 30. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

ABSCHNITT 1 – ZUSTÄNDIGKEIT

§ 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle ist zuständig für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern als Antragsteller und Unternehmen als Antragsgegner, soweit diese an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Dies umfasst Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz, insbesondere Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs gemäß § 14 Absatz 1 Satz 1 Nr. 6 Unterlassungsklagengesetz sowie aus der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren für andere (Depotgeschäft) gemäß § 1 Absatz 1 Satz 2 Nr. 5 Kreditwesengesetz, und im Übrigen Streitigkeiten über sämtliche von teilnehmenden Unternehmen angebotenen Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen; arbeitsrechtliche Streitigkeiten sind ausgeschlossen.

ABSCHNITT 2 – SCHLICHTER

§ 2 Bestellung

- (1) Der BVI bestellt für die Ombudsstelle mindestens zwei Schlichter und für jeden Schlichter einen Vertreter.
- (2) Die Schlichter werden vom Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung zum Schlichter kann wiederholt werden.

§ 3 Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVI dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVI keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann der BVI diese zum Schlichter bestellen.

§ 4 Qualifikation und Unabhängigkeit

- (1) Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.
- (2) Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter, noch bei einem verbandsangehörigen Unternehmen, noch bei einem Unternehmen, das sich diesem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat oder das mit einem solchen Unternehmen verbunden ist, beschäftigt gewesen sein.

¹² nachstehend nur Ombudsstelle

¹³ Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/ zur Verfügung.

§ 5 Geschäftsverteilung

Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest und informieren den BVI darüber. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahrs nur aus wichtigem Grund geändert werden.

§ 6 Unparteilichkeit

- (1) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten.
- (2) Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Bei solchen Streitigkeiten wird sein Vertreter tätig.
- (3) Die Vergütung eines Schlichters darf nicht vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig sein.

§ 7 Abberufung

Ein Schlichter kann vom Vorstand des BVI von seinem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Die Schlichter haben den BVI über das Vorliegen von solchen Abberufungsgründen unverzüglich zu unterrichten.

ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

- (1) Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet und unterstützt die Schlichter bei einem Schlichtungsverfahren.
- (2) Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Schlichtungsantrag

- (1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform und in deutscher Sprache an das

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

zu richten. In dem Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, hinreichend genau zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Gegebenenfalls sind dem Schlichtungsantrag weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen.

- (2) Der Antragsteller hat zu versichern, dass
 1. wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
 2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
 3. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
 4. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
 5. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
 6. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.
- (3) Der Schlichtungsantrag hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nr. 4 Bürgerliches Gesetzbuch durch die Veranlassung der Bekanntgabe des Schlichtungsantrags, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den

Eingang des Schlichtungsantrags bei der Ombudsstelle gehemmt, wenn der Schlichtungsantrag demnächst bekannt gegeben wird.

- (4) Der Antragsteller kann seinen Schlichtungsantrag bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens zurücknehmen. Mit Rücknahme des Schlichtungsantrags endet das Schlichtungsverfahren.

§ 10 Ablehnungsgründe

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Schlichtungsantrag gestellt wurde,
2. die Ombudsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechthängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde,
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrunds nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

- (2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann (§ 14 Absatz 3).

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Die Ombudsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Schlichtungsantrag dem Antragsgegner bereits übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform mit.
- (4) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 11 Vorprüfung

- (1) Das Büro der Ombudsstelle prüft, ob die Ombudsstelle für den Schlichtungsantrag zuständig ist. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten im Sinne des § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle ab. Bei anderen Streitigkeiten lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Bei Zuständigkeit der Ombudsstelle bestätigt das Büro der Ombudsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Entspricht dieser nicht den Anforderungen des § 9, weist es den Antragsteller auf die Mängel hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang zu beseitigen. Das Büro der Ombudsstelle informiert

den Antragsteller, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn die Mängel des Schlichtungsantrags nicht innerhalb der Frist beseitigt werden.

§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter, wenn die Ombudsstelle zuständig ist und der Schlichtungsantrag den Anforderungen des § 9 entspricht. Es teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle fordert den Antragsgegner zur Stellungnahme innerhalb eines Monats ab Zugang des Schlichtungsantrags auf. Es kann die Frist zur Stellungnahme auf Antrag um einen Monat verlängern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt es den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners 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 stellt es dem Antragsteller anheim, innerhalb eines Monats ab Zugang auf die Stellungnahme des Antragsgegners zu erwidern. Das Büro der Ombudsstelle kann die Frist zur Erwidern auf Antrag um einen Monat verlängern. Es informiert den Antragsgegner hierüber.

§ 13 Vorlage an den Schlichter

- (1) Das Büro der Ombudsstelle legt dem Schlichter den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 12 Absatz 4 vor und informiert die Beteiligten darüber, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich in sonstiger Weise erledigt.

- (2) Das Büro der Ombudsstelle kann dem Schlichter im Übrigen in jeder Phase des Schlichtungsverfahrens einen Schlichtungsantrag zur Entscheidung vorlegen, wenn es zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren wegen Ablehnungsgründen gemäß § 10 nicht durchgeführt werden kann.

§ 14 Verfahren beim Schlichter

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter in deutscher Sprache durchgeführt.
- (2) Der Schlichter kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er dies für geboten hält, oder sie auch (fern-)mündlich anhören. Er kann auch Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Die ergänzenden Stellungnahmen und Auskünfte leitet die Ombudsstelle den Beteiligten zu.
- (3) Der Schlichter führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.
- (4) Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.
- (5) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, teilt die Ombudsstelle den Beteiligten unverzüglich den Zeitpunkt mit, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 15 Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag

kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

- (2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.

- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

Die Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag auf diese Frist hin sowie darauf,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und,
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).

- (4) 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 (Schlichtungsspruch). 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.

- (5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

§ 16 Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch

Das Büro der Ombudsstelle stellt auf Antrag eines Beteiligten eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung nach Maßgabe des § 10a Finanzschlichtungsstellenverordnung aus, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 17 Vertretung

Die Beteiligten können sich in jeder Lage des Schlichtungsverfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen. Das Büro der Ombudsstelle informiert die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens hierüber.

§ 18 Kosten

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Kosten für Unternehmen bemessen sich nach der jeweils gültigen Beitragsordnung der Ombudsstelle. Dies schließt Fallpauschalen in Höhe von 200 Euro nach Maßgabe der Beitragsordnung ein.

§ 19 Vertraulichkeit

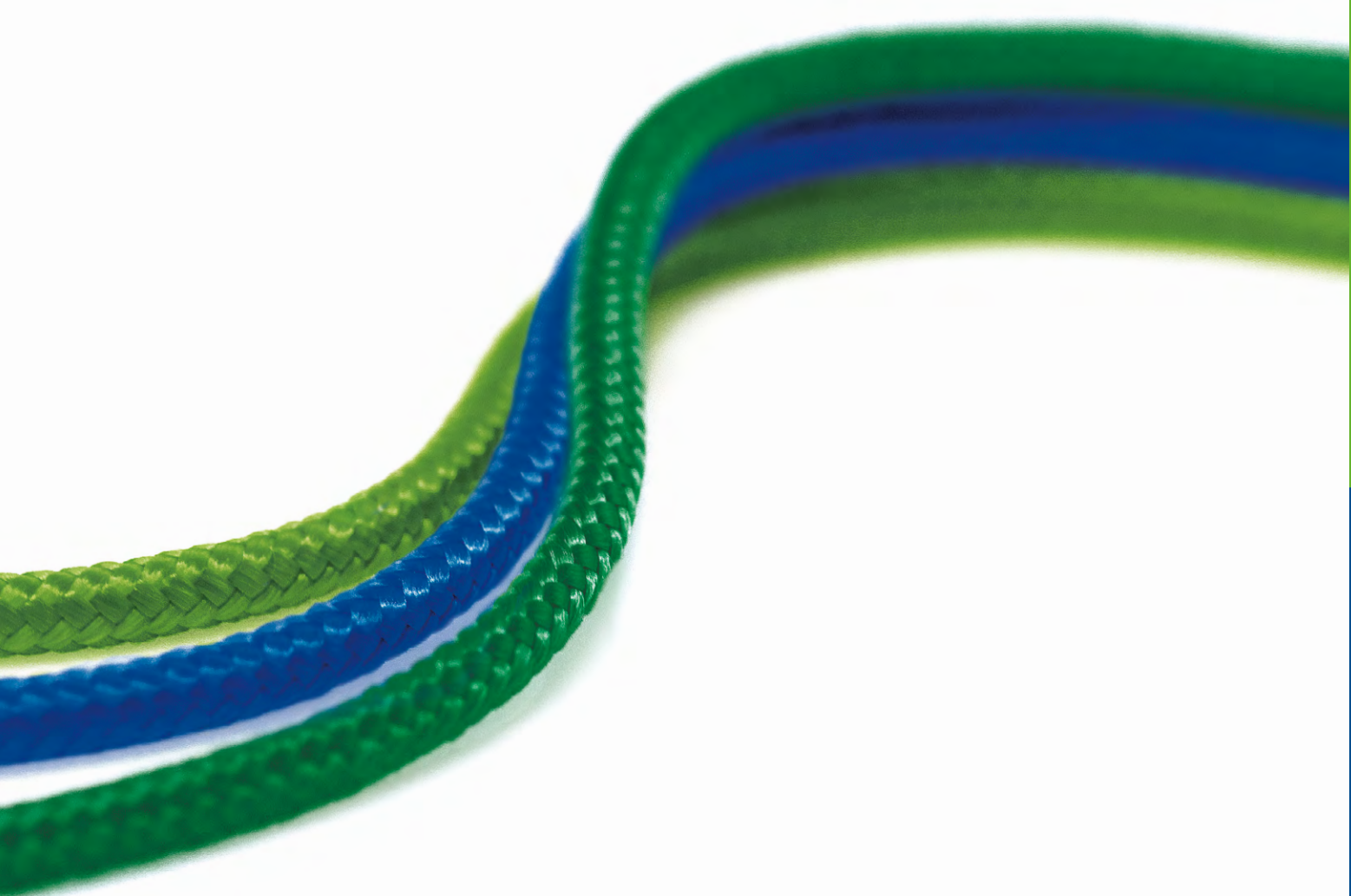
Die Schlichter und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

§ 20 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

Die Ombudsstelle erstellt und veröffentlicht für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

§ 21 Mitteilung an die BaFin

Die Schlichter unterrichten die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei der Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.



ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Telefon +352 26251-2904 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 61 02 69 10924 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt am Main Telefon +49 69 660550-110 Telefax +49 69 660550-119 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 schlichtung@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 schlichtung@bvr.de www.bvr.de/Service/Schlichtung

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 info@s-schlichtungsstelle.de www.s-schlichtungsstelle.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 und -550 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon 0800 3696000 Telefax 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon 0800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Barmbeker Straße 2 2 OG 22303 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat VBS 12 – Marie-Curie-Straße 24–28 60439 Frankfurt am Main Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Telefon +49 69 9566-33232 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Universalschlichtungsstelle des Bundes	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@universalschlichtungsstelle.de www.universalschlichtungsstelle.de

IMPRESSUM

Herausgegeben vom
BVI Bundesverband Investment
und Asset Management e.V.

Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 154090-0
Telefax +49 69 5971406
info@bvi.de • www.bvi.de

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
30. Juni 2026

Konzeption und Gestaltung:
GB Brand Design, Frankfurt a. M.
www.g-b.de

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroepper.com



Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6449046-0
Telefax: +49 30 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

