

Hier werden Sie geholfen

Die Ombudsstelle für Investmentfonds feiert ihren ersten Geburtstag. Bisher gab es aber erst wenige Schlichtersprüche. Ein erster Rückblick.



Berliner Nobeladresse Unter den Linden: Verbraucher können sich mit ihren Beschwerden im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz kostenlos an die Ombudsstelle für Investmentfonds wenden.

Direkt neben dem bekannten Café Einstein in Berlin findet man den Eingang zur Ombudsstelle für Investmentfonds – in allerbesten Lage auf dem geschäftigen Boulevard Unter den Linden. Am 1. September 2011 eröffnete der Investmentfondsverband BVI seine Schlichtungsstelle als freiwillige Einrichtung. Verbraucher können sich mit ihren Beschwerden im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz kostenlos dorthin wenden und einen neutralen Schlichterspruch in ihrer Angelegenheit erwarten. In den Zuständigkeitsbereich fallen Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei deutschen Publikumsfonds sowie Fragen aus dem Bereich des Depotführungs- und Vertriebsgeschäfts von Kapitalanlagegesellschaften sowie Riester-Verträge auf Fondsbasis.

Hochrangige Ombudsleute

Neben jeweils einer Ombudsstelle für Versicherungen, Banken, Bausparkassen und geschlossene Fonds gibt es damit seit einem Jahr

auch eine für Investmentfonds. Als Back-up-Schlichtungsstelle fungiert die BaFin, beispielsweise für Streitigkeiten mit einer Gesellschaft, die sich nicht der Ombudsstelle angeschlossen hat. Schließlich ist das Schlichtungsverfahren für Investmentfonds in Paragraph 143c Investmentgesetz (InvG) gesetzlich vorgesehen, und nur etwa zwei Drittel der BVI-Mitglieder sind bei der vom BVI eingerichteten Ombudsstelle freiwillig mit von der Partie.

Erster Ombudsmann ist Gerd Nobbe. Vor seinem Amt als Ombudsmann war er 36 Jahre Richter, davon 20 Jahre beim Bundesgerichtshof. In den letzten zehn Jahren seiner Laufbahn leitete er als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Zivilsenat. Vertreten wird Nobbe durch Wolfgang Arenhövel, der ebenfalls zuvor viele Jahre als Richter tätig war – zuletzt als Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen sowie als Vorsitzender Richter des III. Zivil- und des I. Strafsenats.

Beide Ombudsmänner wurden durch den Vorstand des BVI unter Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) bestellt und genießen in ihrem Amt als Schlichter richterliche Unabhängigkeit. Administrativ werden sie vom Büro der Ombudsstelle des BVI unterstützt.

Nun ist es interessant zu betrachten, welche Fälle im ersten Jahr der Existenz an die Ombudsstelle herangetragen wurden. Dabei macht ein Blick in den Tätigkeitsbericht 2011 deutlich, dass sich die Ombudsstelle für Investmentfonds noch in der Anlaufphase befindet, denn die Zahl der an sie herangetragenen Fälle war im Rumpfgeschäftsjahr vom 1. September bis 31. Dezember 2011 mit 93 noch relativ gering. Außerdem fielen viele Beschwerden gar nicht in den Bereich der Ombudsstelle für Investmentfonds, oder Verbraucher wollten einfach nur eine allgemeine Rechts- oder Anlageberatung, was natürlich nicht möglich ist.

Sechs Vergleichsvorschläge

Aus den 93 Eingaben wurden 39 Fälle dem Ombudsmann vorgelegt. 21 Schlichtungsanträge entschied er als unbegründet, und in sechs Fällen unterbreitete er einen Vergleichsvorschlag zugunsten der Antragsteller. Der Rest der Eingaben entpuppte sich als verjährt, nicht ordnungsgemäß gestellt, oder sie fielen in den Zuständigkeitsbereich einer anderen Ombudsstelle beziehungsweise wurden anderweitig beigelegt. Die überschaubare Zahl an Fällen mag der relativen Neuheit dieser Einrichtung geschuldet sein – noch dazu handelte es sich ja um ein recht kurzes Rumpfgeschäftsjahr. „In den ersten drei Quartalen 2012 verzeichneten wir 113 schriftliche Eingaben, sodass wir in den ersten zwölf Monaten unseres Bestehens etwas über 200 Beschwerdeeingänge zählen können“, erklärt Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle für Investmentfonds; und fährt fort: „Allerdings erfolgt die statistische Aufbereitung jeweils nur zum Ende des Kalenderjahres.“

Meist offene Immobilienfonds

Erwartungsgemäß betrafen die meisten Eingaben offene Immobilienfonds, bei denen die Rücknahme von Fondsanteilen ausgesetzt war,



Dr. h.c. Gerd Nobbe, Ombudsman: „Zweck des Verfahrens ist die Wiederherstellung von Rechtsfrieden.“

oder die sich bereits in der Abwicklung befinden. „Viele Beschwerden bezogen sich auf eine falsche Beratung zu offenen Immobilienfonds. Die Anleger beanstanden beispielsweise, nicht über die Möglichkeit der Rücknahmeaussetzung aufgeklärt worden zu sein. Hier konnten wir die Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle der beratenden Kreditinstitute weiterleiten, denn für vertriebliche Angelegenheiten sind wir nicht zuständig, sofern die Beratung nicht durch eine Investmentgesellschaft erfolgt ist. Einige der Fälle betrafen auch Riester-Verträge: Beispielsweise ging es darum, ob eine Fondsgesellschaft eine Gebühr für die Verlagerung eines Riester-Vertrags auf eine andere Gesellschaft verlangen darf“, erklärt Sachse. Resultat des Schlichters: Ja, sie darf! Bei einigen Beschwerden ging es darum, welche Informationen beim Übertrag eines Riester-Vertrags an eine andere Gesellschaft bereitgestellt werden müssen.

Rechtsfrieden als Zweck

Ombudsman Nobbe räumt ein: „Die Ombudsstelle benötigt auch unter Berücksichtigung des positiven Medienechos anlässlich ihrer Eröffnung sicherlich noch eine gewisse Anlaufphase, um den gewünschten Bekanntheitsgrad bei Verbrauchern zu erreichen“, und er fährt fort: „Das Verfahren der Ombudsstelle ist für die Investmentfondsbranche und für Verbraucher neu. Es bedarf hier sicherlich noch gewisser Lernprozesse. Der Zweck ihres Verfahrens ist die Wiederherstellung von Rechtsfrieden. Es gilt daher auch als Schlichtungsversuch, wenn der Ombudsman bemüht ist, bei einem Ver-

braucher Einsicht dafür zu wecken, dass eine günstige Empfehlung in seinem Fall aus Rechtsgründen auch unter Berücksichtigung von Treu und Glauben nicht möglich ist. Auch dies kann der Wiederherstellung des Rechtsfriedens dienen, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmannes akzeptiert. Gleichzeitig scheint es für manche Gesellschaft gelegentlich noch ungewohnt zu sein, einer tatsächlichen Konfliktbewältigung im Einzelfall den Vorzug zu geben, statt auf eine Rechtsposition zu beharren.“

Kurze Verfahrensdauer

Erfreulich ist die kurze Verfahrensdauer. Sie lag bei den 61 Eingaben, die in die Zuständigkeit der Ombudsstelle fielen, bei durchschnittlich 109 Kalendertagen. Der überwiegende Teil der Eingaben konnte in einem Zeitraum von zwei bis vier Monaten abgearbeitet werden – das ist deutlich schneller als jedes Gerichtsverfahren.

Es geht ohne Anwalt

In knapp der Hälfte der Fälle ließen sich die Verbraucher durch einen Rechtsanwalt vertreten. „Das ist allerdings nicht zwingend notwendig“, erläutert Sachse, „denn man muss bei uns nicht den perfekten Schriftsatz einreichen, sondern lediglich das Formular von unserer Website ausfüllen, was nach Meinung des Beschwerdeführers falschgelaufen ist und was er fordert. Wenn etwas unklar oder nicht eindeutig ausgefüllt ist, fragen wir von der Ombudsstelle im Zweifelsfall nach. Das ist ja Sinn und Zweck unserer Ombudsstelle, dass Verbraucher relativ einfach und ohne juristische Hürden zu einer Stellungnahme eines neutralen Ombudsmannes kommen. Eine Rechts- oder Anlageberatung dürfen wir allerdings nicht durchführen.“ Der Vorteil des Ombudsverfahrens besteht auch darin, dass es verjährungshemmende Wirkung hat. „Da viele Verbraucherschutzfälle zum Ende eines Kalenderjahres verjähren, nutzen gerade zum Jahresende viele das Schlichtungsverfahren, um die Verjährung zu unterbrechen“, weiß Sachse. Die Entscheidungen des Ombudsmannes sind dann für beide Seiten unverbindlich. Wenn sich keine Einigung erzielen lässt, können die Parteien immer noch vor Gericht ziehen.

Private Finanzierung

Finanziert wird die neue Ombudsstelle solidarisch durch die Gesellschaften, die sich dem Verfahren der Schlichtungsstelle freiwillig angeschlossen haben. Aktuell sind das 50 Invest-



Timm Sachse, Leiter Ombudsstelle: „Verbraucher sollen ohne Hürden zu einem Schiedsspruch kommen.“

mentgesellschaften, darunter zwei ETF-Anbieter. Jüngster Neuzugang vom September ist LRI-Invest, die im Rahmen der grenzüberschreitenden Portfolioverwaltung als luxemburgische Gesellschaft seit Neuestem einen deutschen Publikumsfonds verwalten. „Der Finanzierungsbeitrag ist teilweise vom Umfang des verwalteten Publikumsfondsvermögens der jeweiligen Gesellschaft abhängig, und zu einem gewissen Anteil richtet er sich nach dem Verursacherprinzip, also nach der Anzahl der Beschwerden über die jeweilige Gesellschaft“, erklärt Sachse.

Internationale Einbettung

Seit Februar ist die Ombudsstelle für Investmentfonds Mitglied in FIN-NET, einem Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in Europa. Sachse erläutert, was das für Anleger bedeutet: „Verbraucher aus dem europäischen Ausland können bei Streitigkeiten zu deutschen Investmentfonds die Ombudsstelle zukünftig leichter nutzen. Zugleich können wir deutschen Verbrauchern besser bei Konflikten mit ausländischen Fondsgesellschaften helfen.“

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in Europa und wurde auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen, die auch Qualitätsstandards für die Stellen festlegt. So können sich Verbraucher im Streitfall einfach an die jeweilige Ombudsstelle in ihrem Heimatland wenden, die dann die Beschwerde an die zuständige Ombudsstelle im europäischen Wirtschaftsraum weiterleitet. FP