

TÄTIGKEITSBERICHT 2013



TÄTIGKEITSBERICHT 2013





INHALT

VORWORT DR. ELKE KÖNIG	4
Präsidentin der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Überblick	8
1.2 Fondsombudsmann	9
1.3 Büro der Ombudsstelle des BVI	14
1.4 Engagement	16
2. BERICHT DER OMBUDSSTELLE	18
2.1 Dr. h. c. Gerd Nobbe zum Berichtsjahr 2013	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	45
3. TEILNEHMER	46
3.1 Gesellschaften	48
3.2 BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	52
3.3 Luxemburger Fonds	52
4. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE	54
4.1 Neue Verfahrensordnung	56
4.2 Eröffnung des Ombudsverfahrens	56
4.3 Ombudsverfahren im Überblick	57
5. NETZWERKE	60
5.1 Deutsche Schlichtungsstellen der Finanzwirtschaft	62
5.2 Europäische Schlichtungsstellen der Finanzwirtschaft	62
5.3 Weitere Schlichtungsstellen	63
6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	64
ANHANG	68
Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds	70
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	74

„STREITBEILEGUNG DIENT DEM SCHUTZ DES EINZELNEN ANLEGERS UND KANN VERTRAUEN ERNEUERN.“

DR. ELKE KÖNIG

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

seit fast drei Jahren steht die Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverbandes Investment und Asset Management e.V. (BVI) Anlegern im Streitfall zur Verfügung. Die BVI-Schlichter kümmern sich um alle Verbraucherstreitigkeiten mit Unternehmen, die dem BVI angehören oder sich dem Verfahren des BVI angeschlossen haben. Gute Erfahrungen mit der außergerichtlichen Schlichtung im Banken- und Versicherungssektor hatten den Gesetzgeber damals bewogen, auch die Schlichtung von Streitigkeiten über Investmentfonds auf eine private Stelle zu übertragen.

Außergerichtliche Streitbeilegung hat einen doppelten Nutzen: Sie dient dem Schutz einzelner Anleger und kann Vertrauen erneuern, das in der Finanzkrise zerstört worden ist. Und zugleich entlastet sie die ordentlichen Gerichte. Als leicht zugängliches Verfahren bietet die Streitschlichtung privaten Anlegern eine beschleunigte und kostengünstige Alternative zum direkten Weg vors Gericht. Der frühe Dialog – mit Beistand eines fachkundigen, neutralen Dritten – soll verhindern, dass sich Fronten verhärten und Konflikte hinziehen.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI hat sich in dieser Rolle bewährt.

Erfreulich ist auch, wie gut die Ombudsstelle des BVI und die Schlichtungsstelle der BaFin zusammenarbeiten. Die Kontakte zur BaFin dürften künftig sogar noch enger werden. Die Bundesregierung will der BaFin den Schlichtungsstellen gegenüber erweiterte Informationsrechte einräumen. So steht es in ihrem Aktionsplan zum Verbraucherschutz im Finanzmarkt, der am 22. Mai der Öffentlichkeit präsentiert worden ist. Die BaFin soll auch auf diese Weise frühzeitig von Fehlentwicklungen im Markt Kenntnis erlangen. Sie kann dann – wenn erforderlich – Maßnahmen zum Schutz der Verbrauchergemeinschaft ergreifen. Die Pflicht der Schlichtungsstellen zu Neutralität und Verschwiegenheit bleibt davon selbstverständlich unberührt. Individueller und kollektiver Anlegerschutz können sich auf diese Weise weiterhin sinnvoll ergänzen, was auch mir sehr wichtig ist.

Seit 2012 sind die Schlichtungsstellen von BVI und BaFin zudem beim grenzüberschreitenden Netzwerk der Schlichtungsstellen der Europäischen



Quelle: © frank-beer.com/BaFin

Kommission (FIN-NET) registriert. Durch die Zusammenarbeit der Schiedsstellen unter dem Dach des FIN-NET erhalten Verbraucher auch Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Durch die Kooperation innerhalb des Netzwerkes werden die Sachverhalte effizient der zuständigen Schlichtungsstelle zugewiesen. Ein weiterer Fortschritt für den einzelnen Verbraucher, der dem Umstand Rechnung trägt, dass Anlagemärkte nicht an nationalen Grenzen enden.

Die BaFin setzt sich für gute Kontakte zwischen den Ombuds- und Schlichtungsstellen ein. So richten wir jährlich ein Schlichtertreffen aus, das sich als wertvolle Plattform für einen regen Erfahrungsaustausch etabliert hat und an dem auch die Vertreter der Ombudsstelle des BVI regelmäßig und engagiert teilnehmen.

Der Gesprächsstoff wird uns sicher nicht ausgehen. Man denke nur an die Richtlinie über alternative Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution – ADR). Sie umfasst neue Regeln zur Streitschlichtung, die den Rechtsschutz für Ver-

braucher europaweit verbessern sollen, und stellt zudem qualitative Mindestanforderungen an außergerichtliche Streitbeilegungsstellen.

Möge der Erfolg der BVI-Schlichtungsstelle treu bleiben – nicht nur, aber auch bei der Umsetzung der ADR-Richtlinie.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre

Elke König
Präsidentin der Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht | BaFin

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist die Streitschlichtungsstelle für Verbraucher im Bereich Fonds.

Ihre Aufgabe ist die alternative Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der Geldanlage in Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Der deutsche Fondsverband BVI hat sie ins Leben gerufen, um den Verbraucherschutz bei dieser Form der Geldanlage aktiv zu stärken.

Viele Millionen Menschen vertrauen auf Fonds als Baustein ihrer Kapitalanlage oder Altersvorsorge und erwerben damit ein reguliertes Finanzprodukt. Die Finanzaufsichtsbehörde BaFin überwacht den deutschen Fondsmarkt und die Einhaltung der dort geltenden Gesetze.

Gleichwohl kann es bei Aktien-, Geldmarkt-, Renten-, Misch-, Immobilien- oder sonstigen Fonds auch einmal Grund für Meinungsverschiedenheiten geben. Verbraucher können sich dann an das Beschwerdemanagement ihres Fondsanbieters wenden. Die Ombudsstelle hilft Verbrauchern weiter, wenn Probleme im direkten Gespräch mit einer Gesellschaft nicht gelöst werden können.

Bei der Ombudsstelle kommen Verbraucher in einem einfachen und effizienten Schlichtungsverfahren schnell und kostenlos zu ihrem Recht. Dies vermeidet Ärger und Stress und ist gleichzeitig Alternative zu einem langwierigen Gerichtsprozess mit hohen Kosten. Der Rechtsweg steht Verbrauchern nach einer erfolglosen Schlichtung weiter offen.

Das Leistungsspektrum der Ombudsstelle erstreckt sich auf Streitigkeiten über die Verwaltung offener und geschlossener Fonds, Fondsdepots und Altersvorsorgeverträge („Riester“). Der Fondsombudsmann kann seit 2014 verbindliche Schiedssprüche bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro erlassen, wenn es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Die Ombudsstelle arbeitet unabhängig und neutral. Ihr Verfahren ist in einer eigenen Verfahrensordnung geregelt, die vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und genehmigt worden ist.

Die Ombudsstelle ist seit 1. September 2011 tätig.

1.1 ÜBERBLICK

1.1.1 RECHTSGRUNDLAGEN

Die Grundlage der Verbraucherstreitschlichtung für Fonds ist § 342 Absatz 3 ff. Kapitalanlagegesetzbuch. Diese Vorschrift hat ihren Ursprung in der europäischen Fondsrichtlinie¹. Sie fand am 1. Juli 2011 Eingang in das damalige Investmentgesetz (§ 143c a. F.), welches im Zuge der Umsetzung der EU-Richtlinie über die Verwalter alternativer Investmentfonds (AIFM-Richtlinie) am 22. Juli 2013 vom Kapitalanlagegesetzbuch abgelöst wurde.

Das Kapitalanlagegesetzbuch betraut originär die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit der Aufgabe der Verbraucherstreitschlichtung im Bereich Fonds. Sie hat deshalb die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch“ eingerichtet. Diese Schlichtungsstelle und das dortige Verfahren regelt die Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches².

Die BaFin hat gleichzeitig einen Teil ihrer Schlichtungsaufgaben nach Maßgabe des Kapitalanlagegesetzbuches und der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung auf den BVI bzw. auf die von ihm gegründete Ombudsstelle übertragen. Die Ombudsstelle ist vor diesem Hintergrund für alle Verbraucherrechtsstreitigkeiten nach dem Kapitalanlagegesetzbuch mit Gesellschaften, die ihrem Verfahren beigetreten sind, ausschließlich zuständig.

Darüber hinaus hat die BaFin seit dem 4. Juli 2014 auch der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Schlichtungsaufgaben nach dem Kapitalanlagegesetzbuch übertragen.

Die BaFin-Schlichtungsstelle wird bei allen übrigen Verbraucherrechtsstreitigkeiten als Auffangschlichtungsstelle tätig.

¹ Art. 100 RICHTLINIE 2009/65/EG vom 13. Juli 2009 zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW)

² nachfolgend nur Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung

1.1.2 AUFGABEN DER OMBUDSSTELLE

Die Ombudsstelle schlichtet Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Verbraucher sind alle natürlichen Personen, die ein Rechtsgeschäft abschließen, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (vgl. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch).

Der Zusammenhang einer Streitigkeit mit dem Kapitalanlagegesetzbuch besteht grundsätzlich bei allen Streitigkeiten zu einem Finanzanlageprodukt des Kapitalanlagegesetzbuches oder einer Dienstleistung einer Fondsgesellschaft nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Die Aufgaben der Ombudsstelle erstrecken sich damit nach Einführung des Kapitalanlagegesetzbuches auf sämtliche Streitigkeiten zu offenen und geschlossenen Fonds nach diesem Gesetz. Darüber hinaus ist sie zuständig für Streitigkeiten zu Dienstleistungen von Fondsgesellschaften, die diese neben der Fondsverwaltung erbringen. Dazu zählen die individuelle Vermögensverwaltung (Verwaltung von Privatvermögen außerhalb eines Fonds), der Vertrieb und die Anlageberatung, die Depotführung, der Abschluss von Altersvorsorgeverträgen (z. B. „Riester-Rente“) und die Abgabe von Mindestzahlungszusagen (Garantiefonds).

Für Streitigkeiten über die Verwaltung ausländischer Fonds ist die Ombudsstelle nicht zuständig. Hier sind die Schlichtungsstellen in den Herkunftsländern der Fonds regelmäßig die richtige Anlaufstelle.

Die Aufgaben der Ombudsstelle erstrecken sich grundsätzlich auch nicht auf Streitigkeiten mit Banken oder Sparkassen, selbst wenn diese im weiteren Sinn im Zusammenhang mit Fonds (z. B. Anlageberatung, Depotführung) stehen. Hierfür sind die Schlichtungsstellen der kreditwirtschaftlichen Verbände zuständig.

1.1.3 ORGANISATION DER OMBUDSSTELLE

Träger der Ombudsstelle ist der BVI.

Der BVI hat die Ombudsstelle am 1. September 2011 ins Leben gerufen und betreibt sie auf Grundlage und nach Maßgabe der Kapitalanlagen-schlichtungsstellenverordnung der BaFin.

Der BVI hat die Ombudsstelle mit zwei unabhängigen Schlichtern (Ombudsleuten) ausgestattet, die von dem Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle, unterstützt werden.

Die Ombudsstelle ist als organisatorisch getrennte und eigenständige Einheit des Verbands konzipiert. Die Ombudsleute und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle arbeiten weisungsfrei. Sie sind -auch verbandsintern- zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies ist verfahrensrechtlich und vertraglich verbürgt.

Die Ombudsstelle wird allein aus privaten Mitteln finanziert. Der BVI bzw. die Ombudsstelle erhalten keinerlei öffentliche Gelder. Die Gesellschaften, die dem Verfahren der Ombudsstelle angeschlossen sind, tragen die Kosten auf Grundlage eines separaten Haushaltsplans solidarisch. Der Finanzierungsbeitrag ist teilweise vom verwalteten Vermögen einer Gesellschaft abhängig. Teilweise richtet er sich nach dem Verursacherprinzip.

Die Vergütung der Ombudsleute steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ausgang einzelner Ombudsverfahren.

1.2 FONDSOMBUDSMANN

Der Fondsombudsmann wird vom BVI unter Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bestellt.

Der BVI erfüllt dabei strenge Kriterien, um Verbrauchern eine kompetente, unabhängige und neutrale Streitschlichtung zu garantieren. Die Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann vor der Bestellung eines Schlichters Einspruch erheben, wenn die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Zweifel steht.

Die Kriterien für die Bestellung des Fondsombudsmanns im Überblick:

Kompetenz

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

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 unabhängige Erledigung seiner Aufgaben nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert oder ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

Neutralität

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einer verbandsangehörigen Gesellschaft oder einer anderen Gesellschaft, die sich dem Verfahren der Ombudsstelle angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein. Er darf im Einzelfall nicht tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Zweifel an seiner Neutralität rechtfertigt.

Beteiligung der Verbraucherverbände

Die Bestellung des Ombudsmanns bedarf der Abstimmung mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

„DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG
IST EIN GROSSER GEWINN FÜR ALLE
FONDSSPARER.“

DR. H. C. GERD NOBBE

1.2.1 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

Herr Dr. h. c. Gerd Nobbe ist seit dem 1. September 2011 erster Fondsombudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 36 Jahre Richter, davon 20 Jahre beim Bundesgerichtshof, dem höchsten deutschen Gericht für Zivil- und Strafsachen. In den letzten zehn Jahren seiner beruflichen Laufbahn bis zu seiner Pensionierung in 2009 leitete Dr. h. c. Nobbe als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs.

Der BVI hat Herrn Dr. h. c. Nobbe nach dreijähriger Amtszeit in 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsombudsmann bestellt.



Vita:

1944	Geboren in Lübbecke/Westf.
1964-1969	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Marburg, Tübingen und Münster
1969	Erste juristische Staatsprüfung in Hamm/Westf.
1973	Zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf
1973	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Bielefeld
1976	Ernennung zum Richter am Landgericht Bielefeld
1980	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm
1980	Lehrauftrag an der Universität Bielefeld
1989	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
1999	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Bundesgerichtshof (XI. Zivilsenat)
2007	Verleihung der Ehrendoktorwürde durch die Johannes Gutenberg Universität Mainz
2009	Versetzung in den Ruhestand
2011	Bestellung zum Fondsombudsmann
2014	Neubestellung zum Fondsombudsmann

„SCHLICHTUNGSSTELLEN SIND EIN
AKTIVER BEITRAG ZUM VERBRAUCHER-
SCHUTZ UND ZUR QUALITÄTS-
SICHERUNG DER UNTERNEHMEN.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

1.2.2 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Herr Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. September 2011 stellvertretender Fondsbudsmann.

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 in 2011 war Wolfgang Arenhövel zudem Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

In seiner Eigenschaft als Fondsbudsmann ist Herr Arenhövel seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.

Der BVI hat Herrn Arenhövel nach dreijähriger Amtszeit in 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsbudsmann bestellt.



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	Bestellung in den Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin
2014	Neubestellung zum Fondsombudsmann



1.3 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI unterstützt die Ombudsleute bei ihrer Tätigkeit. Bei Beschwerden ist es der erste Kontakt für Verbraucher.

Das Büro leistet bei einem Ombudsverfahren vor allem die administrative Arbeit. Es nimmt die Beschwerden entgegen, stellt erste Vorprüfungen an und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm. Dies ermöglicht einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- bzw. Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle.

Gleichzeitig ist das Büro für die Organisation und die Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht Verbrauchern, Gesellschaften, Interessierten und Pressevertretern bei allgemeinen Fragen als Ansprechpartner zur Verfügung.

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

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2013 war das Büro mit einem Volljuristen und einer Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten besetzt.

Timm Sachse (40), Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro der Ombudsstelle. In seiner Eigenschaft als Leiter des Büros ist Herr Sachse seit 2013 Mitglied im Steering-Committee (Lenkungsausschuss) des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

Jana Gäbelein (36), gelernte Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte, führt das Sekretariat.

„DAS BÜRO DER OMBUDSSTELLE IST ERSTER ANSPRECHPARTNER FÜR VERBRAUCHER.“

TIMM SACHSE

Kontakt

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

Unter den Linden 42
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 - 0
Telefax: +49 30 6 44 90 46 - 29

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



Timm Sachse
Rechtsanwalt und
Bankkaufmann

Leiter



Jana Gäbelein
Rechtsanwalts- und
Notarfachangestellte

Sekretariat

1.4 ENGAGEMENT

Die Ombudsstelle engagiert sich auch über ihre Schlichtungsarbeit hinaus für den Verbraucherschutz und die alternative Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen. Sie ist in folgenden Gremien vertreten:

1.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

Der Fondsbudsmann Wolfgang Arenhövel ist seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.

Der Verbraucherbeirat berät die BaFin bei ihren Aufsichtsaufgaben. Das Gremium besteht aus Vertretern von Verbraucher- und Anlegerschutzorganisationen, Streitschlichtungsstellen, Gewerkschaften, Vertretern aus der Wissenschaft und

dem Bundesverbraucherministerium. Die Mitglieder des Verbraucherbeirats werden vom Bundesministerium der Finanzen für eine Amtszeit von fünf Jahren bestellt.

Der Verbraucherbeirat wurde mit dem Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht eingeführt. Er soll die BaFin unterstützen, um Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker bei ihrer Aufsichtstätigkeit berücksichtigen zu können.



Wolfgang Arenhövel
Fondsbudsmann

Mitglied des
Verbraucherbeirats der BaFin



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

1.4.2 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, ist seit 2013 als deutscher Vertreter im Steering-Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET aktiv.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen Wirtschaftsraums, das heißt in der Europäischen Union sowie in Island, Norwegen und Liechtenstein. Die nationalen Schlichtungsstellen sind für Streitfälle zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern, wie Banken, Versicherungen oder Wertpapierfirmen zuständig.

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Es bildet das erste funktionsfähige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa. Die Mitgliedschaft ist nur solchen Einrichtungen möglich, die den Qualitätsstandards der Europäischen Kommission³ an außergerichtliche Verbraucher-Streitschlichtungsstellen genügen.

Das FIN-NET besteht zurzeit aus über 50 europäischen Verbraucherschlichtungsstellen, wie zum Beispiel dem deutschen Bankenombudsmann, dem UK Financial Ombudsman Service, der Gemeinsame Schlichtungsstelle der Öster-

reichischen Kreditwirtschaft oder der Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Die Zusammenarbeit der nationalen Schlichtungsstellen erleichtert Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren bei grenzüberschreitenden Problemen. Die Mitglieder des FIN-NET unterstützen Verbraucher in ihrem Heimatland. Sie stellen Kontakte zu zuständigen ausländischen Schlichtungsstellen her oder halten entsprechende Informationen bereit.

Die Mitgliedschaft der Ombudsstelle im FIN-NET ist bedeutsam, weil Fonds in Europa grenzüberschreitend vertrieben werden. Deutsche Verbraucher, die ausländische Fondsanteile besitzen, müssen sich im Streit grundsätzlich an eine Schlichtungsstelle im Herkunftsland des Fonds wenden. Verbraucher aus dem Ausland, die Anteile deutscher Fonds erworben haben, können ihr Anliegen an die Ombudsstelle richten. Das FIN-NET leistet dabei Hilfestellung.



Timm Sachse
Leiter

Mitglied des
FIN-NET Steering Committee

³ EMPFEHLUNG (98/257/EG) DER KOMMISSION vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind

„DIE VERBRAUCHER-
BESCHWERDEN SIND ERHEBLICH
ZURÜCKGEGANGEN.“

DR. H. C. GERD NOBBE

2. BERICHT DER OMBUDSSTELLE

74 VERBRAUCHERBESCHWERDEN
64% DER VERBRAUCHER
ERHALTEN POSITIVEN BESCHEID

RÜCKGANG DER BESCHWERDEN UM
92% BZW. **48%**
NACH SONDEREFFEKTEN

HOHE AKTZEPTANZ BEI
FONDSGESELLSCHAFTEN

2.1 DR. H. C. GERD NOBBE ZUM BERICHTS- JAHR 2013

Das Berichtsjahr 2013 ist sehr erfreulich verlaufen.

Die Verbraucherbeschwerden bei der Ombudsstelle für Investmentfonds sind erheblich zurückgegangen und haben mit 74 Eingaben ein sehr moderates Niveau erreicht.

Bei einigen Millionen Fondsanlegern und Riester-Sparern in Deutschland ist das durchaus ein positives Signal. Es dürfte für einen gewissen Grad an Zufriedenheit unter Verbrauchern in diesem Teil des Finanzmarkts sprechen. Das hohe regulatorische Niveau bei offenen Fonds hat daran sicherlich seinen Anteil. Erste Früchte tragen möglicherweise auch Maßnahmen, die der Gesetzgeber im Zuge der Finanzkrise ergriffen hat. Die haussierende Börse 2013 wird ein Übriges getan haben. Nur wenige Kapitalanleger beklagen sich, wenn es gut läuft.

Im Berichtsjahr lassen sich besondere Schwerpunktthemen anders als im Jahr 2012, in dem Schlichtungsanträge im Zusammenhang mit offenen Immobilienfonds dominierten, schon allein aufgrund der geringen Beschwerdezahl nicht ausmachen. Die Verbraucherbeschwerden verteilten sich relativ gleichmäßig auf die drei Kategorien Fonds, Depotführung und Altersvorsorge. Einige wenige betrafen den Vertrieb.

Die Finanzkrise wirkte bei einzelnen Eingaben noch nach. Dies betraf zum Beispiel offene Immobilienfonds, die aufgelöst werden müssen. Hier kristallisiert sich heraus, dass Verbraucher je nach Fonds mit Verlusten rechnen müssen. Um diese in Grenzen zu halten, werden die Kapitalverwaltungsgesellschaften der betroffenen offenen Immobilienfonds ihre treuhänderischen Pflichten gegenüber den Anlegern im Rahmen der Fondsliquidation sehr sorgfältig, transparent und nachvollziehbar zu erfüllen haben. Die gebotene Veräußerung der Fondsimmobilien zu angemessenen Konditionen wird auch künftig große Anstrengungen und ein umsichtiges Verhalten erfordern.

Im Berichtsjahr haben die teilnehmenden Fondsgesellschaften und Banken das Ombudsverfahren in über einem Drittel der Fälle genutzt, um Verbraucherbeschwerden bereits aus eigener Initi-

ative schnell und einvernehmlich zu klären. Das ist eine begrüßenswerte Entwicklung. Insgesamt erhielten Verbraucher bei der Ombudsstelle in 64% der Fälle einen für sie positiven Bescheid. Die Akzeptanz meiner Schlichtungsvorschläge bei den Gesellschaften war dabei sehr hoch.

Die alternative Streitschlichtung für Fonds ist noch jung. Es gibt sie erst seit 2011. Bereits heute ist sie aber aus der Fondsbranche nicht mehr wegzudenken und wird nach meinem Eindruck inzwischen als unverzichtbares Instrument aktiver Verbraucherpolitik begriffen und auch weiterentwickelt.

Im Berichtsjahr hat der deutsche Fondsverband BVI die Ombudsstelle zu einer der verbraucherfreundlichsten Schlichtungsstellen in der Finanzbranche ausgebaut. In Abstimmung mit dem Bundesministerium der Finanzen und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz billigt er mir seit Januar 2014 zu, Schiedssprüche gegenüber Gesellschaften bis zu 10.000 Euro verbindlich zu erlassen, wenn es nicht um rechtsgrundsätzliche Fragen geht.

In der Gesamtschau und im Vergleich bietet die Ombudsstelle damit ein beispielhaftes Verbraucherschlichtungsverfahren, das weit über die Standards der 2013 verabschiedeten EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung von Verbraucherangelegenheiten hinausgeht. Hierzu zählt neben dem erwähnten Aspekt der Verbindlichkeit von Schlichtungslösungen in nicht unerheblicher Höhe auch, dass sich Verbraucher ohne vorherige Kontaktaufnahme mit einer Gesellschaft an mich wenden können, dass für Verbraucher weder Kosten noch Schutzgebühren anfallen, dass es keine Mindest- oder Höchstschwellenwerte für die Streitschlichtung gibt, dass das Verfahren die Verjährung von Ansprüchen des Verbrauchers nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nr. 4 BGB hemmt und dass ich auch in Fällen von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung zumindest einen Schlichtungsversuch unternehmen kann.

Für die neuen Brüsseler Vorgaben im Bereich der Verbraucherstreitschlichtung ist die Ombudsstelle des BVI damit bestens gerüstet.

Gleichwohl besteht aus meiner Sicht nach wie vor Raum und Bedarf, die Möglichkeiten außergerichtlicher Streitschlichtung noch stärker in das Be-



wusstsein vor allem von Verbrauchern, aber auch von Unternehmen zu tragen. Die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung und ihre Umsetzung in deutsches Recht im kommenden Jahr wird hierzu einen großen Beitrag leisten. Der BVI ist im Berichtsjahr auch insoweit weiter vorangeschritten. Mit einer neuen Website der Ombudsstelle hat er das Informationsangebot für Verbraucher, Gesellschaften, Behörden, Politik und interessierte Öffentlichkeit fortentwickelt. Darüber hinaus berichtet die Ombudsstelle neuerdings nicht mehr nur jährlich, sondern veröffentlicht auch vierteljährliche Kurzberichte. Sie verfolgt damit das Ziel, zum Beispiel durch Artikel in der Wirtschaftspresse, noch visibler zu werden.

Letztlich muss aber bei allen Fortschritten im Bereich der Streitschlichtung für Verbraucher immer auch bedacht werden, dass alternative Streitschlichtung ein freiwilliger Weg der Konfliktlösung ist, auf dem Wirtschaftszweige oder einzelne Unternehmen auf Verbraucher zugehen. Dieser Aspekt sollte bei der Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung vom Gesetzgeber

beachtet und gewürdigt werden. Es wäre weder dem Verbraucherschutz noch dem einzelnen Verbraucher gedient, wenn die Bereitschaft von Unternehmen zu dieser Form der Konfliktlösung durch ein Übermaß oder falsch verstandene Regulierung schwinden würde. Die Etablierung sachkundig besetzter Ombudsstellen von Wirtschaftsverbänden sollte deshalb nicht nur nicht behindert, sondern gefördert werden. Den berechtigten Interessen von Verbraucherschutzverbänden lässt sich auch bei solchen Ombudsstellen ohne Weiteres Rechnung tragen.

Ihr 

Dr. h. c. Gerd Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.2 STATISTIK

Das Kapitel Statistik erfasst die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2013. Die Ombudsstelle hat sämtliche Ombudsverfahren des Berichtsjahrs bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.

2.2.1 EINGÄNGE

2.2.1.1 Überblick

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum **74** (924)⁴ schriftliche Eingaben erhalten.

Die Zahl der Eingaben hat sich damit im Vergleich zum Berichtsjahr 2012 um circa 92% verringert. Nach Sondereffekten sind die Eingänge um circa 48% zurückgegangen. Im Berichtsjahr 2012 hatte die Ombudsstelle noch 924 Eingaben erhalten, wobei 781 Schlichtungsanträge zu einem Verbundverfahren (Sondereffekt) zusammengefasst werden konnten.

2.2.1.2 Zuständigkeit

Die Ombudsstelle war für **25** dieser Eingaben nicht zuständig.

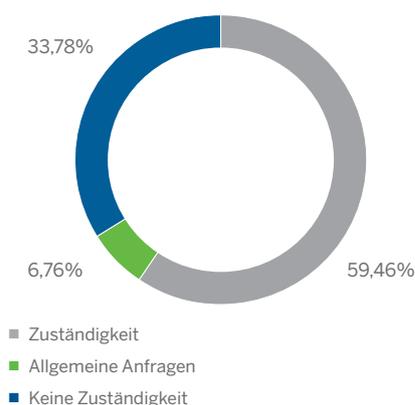
Diese Eingaben betrafen nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmende Gesellschaften bzw. Sachverhalte außerhalb der Streitschlichtung nach § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch. Es ging in diesen Fällen zum Beispiel um Beratungsleistungen Dritter oder Fragen zu geschlossenen Fonds. Eine Abgabe an die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch“ als Auffangschlichtungsstelle im Bereich Fonds war daher in keinem Fall angezeigt.

Die Ombudsstelle konnte 3 dieser 25 Eingaben an die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft weiterleiten. Die übrigen Eingaben musste sie an die Verbraucher zurückgeben, weil eine direkte Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht kam oder keine zuständige Schlichtungsstelle existierte.

Bei **5** Eingaben handelte es sich um allgemeine schriftliche Anfragen an die Ombudsstelle. Diese hat sie in den zulässigen Grenzen beantwortet. Hinzu kamen weitere 30 Anfragen per E-mail und nahezu hundert telefonische Kontakte. Bei diesen regelmäßig allgemein gehaltenen Anfragen ging es zumeist um Zuständigkeitsthemen und Fragen zum Ombudsverfahren. Die Verbraucher ersuchten die Ombudsstelle vielfach auch um allgemeine Auskünfte zu Kapitalanlage- bzw. Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle jedoch nicht erlaubt. Einige Verbraucher haben nach Voranfrage Schlichtungsanträge eingereicht.

Zuständig war die Ombudsstelle danach für **44** Eingaben, also circa 60% aller Eingaben.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.1.3 Rücknahme von Eingaben

In **11** Fällen haben die Verbraucher ihr Anliegen nicht weiterverfolgt. In den meisten Fällen sind unvollständige Schlichtungsanträge auf Bitten des Büros der Ombudsstelle im Rahmen des Vorprüfungsverfahrens nicht konkretisiert oder ergänzt worden.

⁴ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die Ombudsstelle hatte damit **33** Eingaben abschließend zu bearbeiten.

2.2.2.1 Klärung im Vorprüfungsverfahren

Das Büro der Ombudsstelle konnte **12** der 33 Eingaben bereits im Vorprüfungsverfahren einer Lösung zuführen. Es ließen sich damit bereits gut 36% der Streitigkeiten im Sinne der Zielsetzung des Verfahrens durch ein Entgegenkommen, Kulanz oder Aufklärung seitens der Gesellschaften befrieden. In 6 Fällen haben die Gesellschaften dem Verbraucherbegehren vollständig entsprochen. In 3 Fällen wurde die Streitigkeit durch eine Einigung der Parteien beigelegt. In 3 Fällen ließ sich die Streitigkeit dadurch klären, dass die Gesellschaft dem Verbraucher den Sachverhalt nachvollziehbar erläuterte und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg räumte.

2.2.2.2 Ombudsmann

Hiernach hatte das Büro der Ombudsstelle dem Ombudsmann **21** der 33 Eingaben vorzulegen.

Zulässigkeit

Diese Eingaben erfüllten in allen Fällen im Wesentlichen die Zulässigkeitsvoraussetzungen der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (vgl. § 3 VerFO a.F.).

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge

Der Ombudsmann hat in diesen 21 Fällen **9** Empfehlungen zugunsten der Verbraucher ausgesprochen. In 2 Fällen erging ein Schlichtungsvorschlag und in 7 Fällen ein Vergleichsvorschlag. **12** Eingaben erwiesen sich als unbegründet.

Ablehnung der Streitschlichtung wegen Beweiserheblichkeit

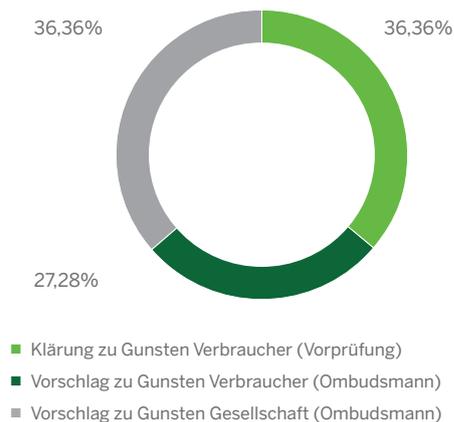
In einem Fall musste der Ombudsmann die weitere Schlichtung ablehnen, da eine Beweisaufnahme notwendig gewesen wäre, um den Sachverhalt tatsächlich zu klären. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z. B. Zeugenverneh-

mung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsverfahren gemeinhin nicht möglich. Der Ombudsmann hatte den Parteien zuvor erfolglos einen Vergleichsvorschlag unterbreitet.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Bei 33 abschließend zu bearbeitenden Eingaben erhielten Verbraucher in knapp **64%** der Fälle einen für sie positiven Bescheid der Ombudsstelle. In gut **36%** der Fälle ging das Verfahren zugunsten der Gesellschaft aus. Die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns zu Gunsten von Verbrauchern wurden in 78% (75%) der Fälle von den Gesellschaften akzeptiert.

Übersicht Verfahrensausgang



Statistik im Überblick

		Eingaben
EINGÄNGE		74
Keine Zuständigkeit		25
Allgemeine Anfragen		5
ZUSTÄNDIGKEIT		44
Eingaben nicht weiterverfolgt		11
Erledigung im Vorprüfungsverfahren zu Gunsten Verbraucher		12
VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN		21
Vorschlag zu Gunsten Verbraucher		9
Vorschlag zu Gunsten Gesellschaft		12
Ablehnung wegen Beweiserheblichkeit		(1)

2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die Verfahrensdauer bei den 44 Eingaben in der Zuständigkeit der Ombudsstelle betrug durchschnittlich 93 (100) Kalendertage. Der überwiegende Teil der Verfahren konnte in einem Zeitraum von 2-4 Monaten abgearbeitet werden. Die Betrachtung bezieht sich auf den Erstkontakt mit dem Verbraucher bis zur Vorlage eines Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschlags. Die sechswöchige Frist zur Annahme/Nichtannahme eines Vorschlags ist nicht mit eingerechnet. Die Verfahrensdauern verringern sich noch einmal entsprechend, wenn man berücksichtigt, dass Schlichtungsanträge beim Erstkontakt oftmals nicht den Voraussetzungen der Verfahrensordnung entsprechen und Verbraucher einen Monat Zeit haben, um Mängel zu beheben.

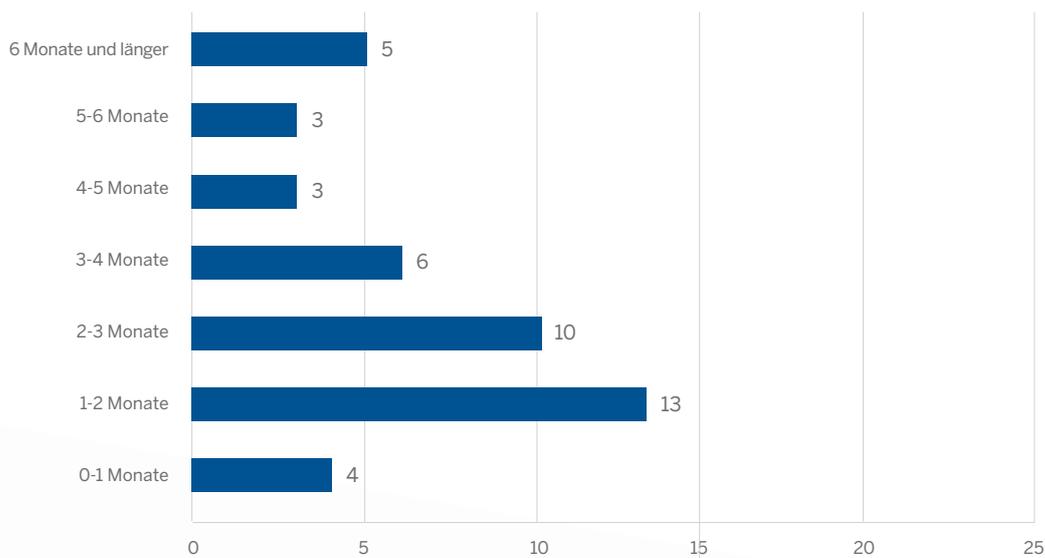
2.2.5 VERTRETUNG

In gut 7% (26%) der 44 Eingaben in der Zuständigkeit der Ombudsstelle haben sich Verbraucher von einem Rechtsanwalt vertreten lassen.

2.2.6 AUSBLICK AUF DAS JAHR 2014

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts **52** Eingaben erhalten. Die Zahl der Eingaben in 2014 liegt damit bislang leicht über Vorjahresniveau.

Verfahrensdauer



2.3 SACHTHEMEN

Das Kapitel Sachthemen erfasst die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2013 und die daraufhin durchgeführten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

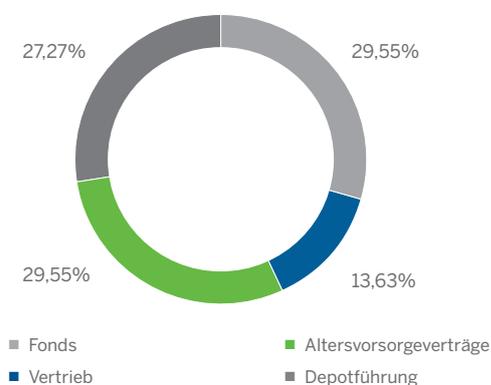
Die Ombudsstelle war im Berichtszeitraum für **44** Eingaben zuständig.

Diese Eingaben verteilten sich relativ gleichmäßig auf die Kategorien der produktbezogenen Streitigkeiten zu (offenen) Fonds, Altersvorsorgeverträge und Depotführung, gefolgt von Streitigkeiten der Kategorie Vertrieb.

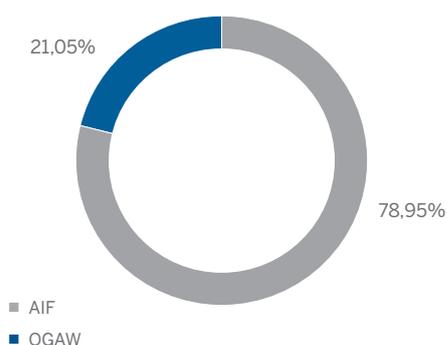
Die Eingaben in den Kategorien Fonds und Vertrieb hatten überwiegend alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU) zum Gegenstand und nur vereinzelt richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG).

Die Eingaben betrafen ausschließlich offene Fonds. Es ging Verbrauchern dabei hauptsächlich um Mischfonds, in einigen weiteren Fällen um Immobilienfonds sowie vereinzelt um Aktien-, Renten- und Geldmarktfonds.

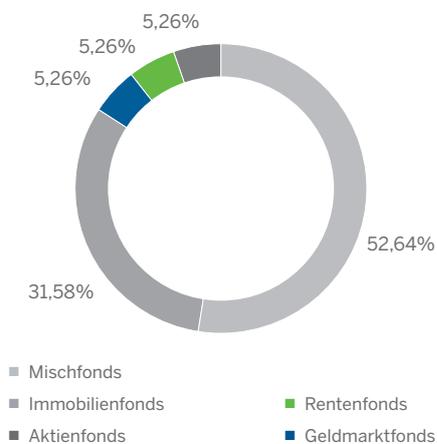
Einteilung nach Sachgebieten



Einteilung nach Fondstypen (regulatorisch)



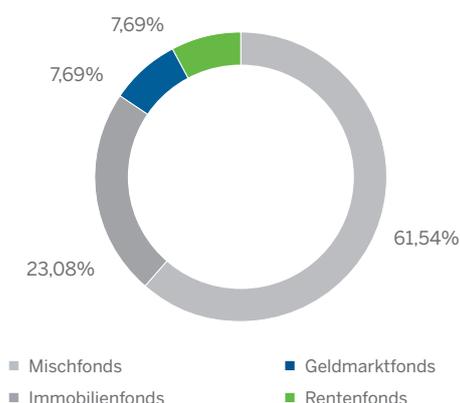
Einteilung nach Fondstypen (BVI-Investmentstatistik)



2.3.2 FONDS

Mit 13 Eingaben ging es in knapp einem Drittel der Fälle um produktbezogene Beschwerden zu Fonds. Diese Eingaben betrafen überwiegend Wertpapierfonds (Misch-, Renten- und Geldmarktfonds) und in wenigen weiteren Fällen offene Immobilienfonds.

Fonds



Wertpapierfonds

Bei Streitigkeiten über Wertpapierfonds machten Verbraucher in mehreren Fällen geltend, die Fondsgesellschaft habe gegen die Anlagebedingungen eines Fonds verstoßen oder ihr Ermessen im Rahmen der Fondsverwaltung fehlerhaft ausgeübt. Das Fondsmanagement habe zum Beispiel Wert-

papiere erworben, die nach den Anlagebedingungen des jeweiligen Fonds nicht zulässig gewesen seien. Sie verlangten Schadensersatz. Der Ombudsmann konnte solche Verstöße in keinem Fall mit Sicherheit feststellen. Einzelne Streitfälle konnten gleichwohl durch Vergleichsvorschläge beigelegt werden.

In anderen Fällen ging es Verbrauchern um die schlechte Performance ihres Fonds, zum Beispiel eines aktienorientierten Mischfonds oder eines Geldmarktfonds⁵. Teilweise stand die schlechte Wertentwicklung im Zusammenhang mit der Finanzkrise. Der Ombudsmann konnte mit seinen Mitteln auch hier keinerlei Gesetzes- oder Vertragsverletzungen feststellen. Das Kapitalmarktrisiko, das der informierte Verbraucher eingeht, hat er als Anleger grundsätzlich selbst zu tragen. Die schlechte Performance eines Fonds ist kein zwingendes Indiz dafür, dass sich ein Fondsmanager pflichtwidrig verhalten hat. Im Einzelfall hat der Ombudsmann dem Fondsmanagement aber zumindest ein wirtschaftliches Versagen bescheinigt und einen Vergleichsvorschlag unterbreitet.

In einem weiteren Fall traf bei Verbrauchern zum Beispiel das Recht einer Fondsgesellschaft zur Verschmelzung von Fonds auf Unverständnis und musste erläutert werden. In einem anderen Fall betraf es die Funktionsweise eines thesaurierenden Fonds sowie die steuerliche Behandlung von thesaurierten, das heißt nicht ausgeschütteten Erträgen.

⁵ Fallsammlung AZ.: F 001/2013 (S. 29)

Immobilienfonds

Die produktbezogenen Verbraucherbeschwerden zu offenen Immobilienfonds sind gegenüber dem Vorjahr stark zurückgegangen. Im Berichtsjahr 2012 machten diese Beschwerden noch den weitestgrößten Teil aus. Einige Fondsgesellschaften müssen offene Immobilienfonds im Zuge der Finanzkrise abwickeln. Detaillierte Hintergrundinformationen hierzu enthalten die Tätigkeitsberichte 2011 und 2012.

Im Berichtsjahr hingen nur zwei (fondsbezogene) Eingaben mit der Auflösung von offenen Immobilienfonds zusammen. In einem Fall wollte der Verbraucher trotz Abwicklung des Fonds die vorzeitige Rücknahme seiner Anteile durch die Fondsgesellschaft erwirken. Dieses Begehren kann grundsätzlich keinen Erfolg haben. Die Fondsgesellschaft hat im Rahmen der Fondsauflösung sämtliche Anleger gleich zu behandeln. Sie zahlt die eingelegten Gelder nach Fortschritt des Auflösungsprozesses an alle Anleger anteilig und gleichzeitig aus. In einem anderen Fall verlangte ein Verbraucher im

Rahmen der Abwicklung eines Fonds weitergehende Details einer Immobilientransaktion. Er warf der Fondsgesellschaft vor, Immobilien nicht zu angemessenen Preisen verkauft zu haben. Im konkreten Fall hat der Ombudsmann der Gesellschaft empfohlen, dem Auskunftsbegehren des Verbrauchers nachzukommen.

In einem weiteren Fall⁶ beanstandete eine Verbraucherin, nicht rechtzeitig über die Umstellung der Vertragsbedingungen eines offenen Immobilienfonds informiert worden zu sein. Die Fondsgesellschaft hatte das Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz (AnsFuG) vom 5. April 2011 umgesetzt und Halte- bzw. Kündigungsfristen sowie Freibetragsregelungen für Anteilrückgaben bei ihrem Fonds eingeführt. Der Ombudsmann merkte eine zu späte Einreichung der neuen Vertragsbedingungen zur Genehmigung bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin an. Ein Schaden ließ sich jedoch nicht feststellen.

⁶ Fallsammlung AZ.: B 001/2013 (S. 30)

FALLSAMMLUNG

GELDMARKTFONDS | FONDSVERWALTUNG | PERFORMANCE

(AZ.: F 001/2013)

Vergleichsvorschlag

Die Antragsgegnerin zahlt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus Kulanz an die Antragstellerin einmalig 800 €. Damit sind alle etwaigen Ansprüche der Antragstellerin gegen die Antragsgegnerin endgültig abgegolten.

Begründung:

I. Herr F., Vater der minderjährigen Antragstellerin, kaufte nach Beratung durch die Bank A für seine Tochter am 22.2.2005 insgesamt 133 Anteile an dem damals von der Antragsgegnerin verwalteten Geldmarktfonds X für insgesamt 8.005,57 €. Die Bank A hatte den Fonds als risikoarme Anlage empfohlen.

Im Rahmen der Finanzkrise erlitt der Fonds in der Zeit von Juni 2008 bis April 2009 einen Verlust von ca. 45%. Am 21.7.2010 verkaufte der Vater die Anteile für 4.652,34 €, d. h. mit einem Verlust von 3.353,23 €, also 41,9% auf den Einstandspreis.

Nach dem unwidersprochen gebliebenen Vortrag der Antragstellerin weist der Geldmarktfonds X damit die mit Abstand schlechteste negative Performance unter vergleichbaren Geldmarktfonds auf. Die Antragstellerin führt die miserable Performance darauf zurück, dass die Antragsgegnerin pflichtwidrig übermäßig in Junk-Bonds und Sub-prime-Anleihen investiert habe.

Die Antragsgegnerin, die die Verwaltung des Geldmarktfonds X mittlerweile gekündigt hat, bestreitet dies. Alle vorgenommenen Investitionen seien im Rahmen der Anlagegrundsätze und Anlagerichtlinien des Fonds erfolgt. Die gravierenden Verluste seien auf Adressenausfälle und auf die weltweite Finanzkrise zurückzuführen.

II. Die Performance des Geldmarktfonds X mit Verlusten von über 40% ist schlechthin indiskutabel. Das im Verkaufsprospekt genannte Anlageziel „die Erwirtschaftung eines geldmarktnahen und stetigen Ertrages bei hoher Wertstabilität“ wurde eklatant verfehlt. Dies spricht deutlich für ein wirtschaftliches Versagen des Fondsmanagements. Gleichwohl sind die Aussichten der Antragstellerin gegen die Antragsgegnerin erfolgreich Schadensersatzansprüche durchsetzen zu können, skeptisch zu beurteilen.

In Betracht kommt einzig ein Schadensersatzanspruch aus positiver Verletzung des zwischen den Parteien geschlossenen Investmentvertrages gemäß § 280 Abs. 1 BGB. Einen Prospekthaftungsanspruch aus § 127 Abs. 1 InvG macht die Antragstellerin zu Recht nicht geltend; ein solcher Anspruch ist nach § 127 Abs. 5 InvG a.F. verjährt. Für ein etwaiges Beratungsverschulden der Bank A ist die Antragsgegnerin nicht verantwortlich.

Für einen Anspruch aus § 280 Abs. 1 BGB muss die Antragstellerin konkret darlegen und beweisen, dass die Antragsgegnerin beim Erwerb ganz bestimmter Geldmarktpapiere die im Verkaufsprospekt und in den Vertragsbedingungen festgelegten Anlagegrundsätze oder Anlagerichtlinien des Fonds verletzt hat. Dazu fehlt bisher konkreter Vortrag. Ein solcher wird der Antragstellerin nach Einschätzung des Ombudsmanns auch künftig schwer fallen. Allein aus dem gravierenden Wertverlust von über 40% ergibt sich noch keine konkrete Pflichtverletzung der Antragsgegnerin, wenngleich eine Verletzung des Grundsatzes ausreichender Risikostreuung nicht fernliegend erscheint.

Die Aussichten der Antragstellerin auf einen für sie positiven Schlichtungsspruch sind jedenfalls negativ zu beurteilen. Der von ihr erhobene, von der Antragsgegnerin bestrittene Vorwurf, diese habe Anlagegrundsätze wie den der Risikostreuung verletzt oder die Anlagerichtlinien des Fonds nicht eingehalten, lässt sich mit den Mitteln des Ombudsmanns nicht klären. Dazu bedarf es eines – wahrscheinlich auf-

wendigen und teuren – Sachverständigengutachtens, das der Ombudsmann nach § 5 Abs. 4 Buchst. c) der Verfahrensordnung nicht einholen kann.

Gleichwohl hat die Antragsgegnerin angesichts des offenkundigen wirtschaftlichen Versagens ihres Fondsmanagements allen Anlass, der Antragstellerin, für die ihr Vater im Rahmen seiner Fürsorge rd. 8.000 € investiert hat, im Kulanzwege entgegenzukommen. Dass sie sich ihrer Verantwortung durch die Kündigung des Investmentvertrages nicht entziehen kann, liegt auf der Hand.

Vorgeschlagen wird angesichts der gravierenden Verluste des Geldmarktfonds X und der im Vergleich zu anderen Geldmarktfonds miserablen Performance, die den Ruf des A Konzerns zu beschädigen geeignet sind, einerseits sowie des hohen Prozess- und Kostenrisikos der Antragstellerin andererseits ein Betrag von 800 €. Dieser entspricht in etwa einem Viertel des Schadens, den die Antragstellerin durch das Vertrauen ihres Vaters in das Fondsmanagement der Antragsgegnerin erlitten hat.

Gelegenheit zur Annahme des Vergleichsvorschlags besteht für beide Parteien bis zum 10.6.2014. Der Ombudsmann weist vorsorglich darauf hin, dass er seinen Vergleichsvorschlag auf keinen Fall modifizieren wird. Wenn der Vergleichsvorschlag von einer Partei abgelehnt wird, wird der Ombudsmann voraussichtlich von einem Schlichtungsvorschlag absehen und die Schlichtung beenden müssen, da er mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln nicht klären kann, ob der Antragsgegnerin eine Verletzung des Investmentvertrages zur Last fällt.

Berlin, den 12.5.2014

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

IMMOBILIENFONDS | VERTRAGSBEDINGUNGEN | ÄNDERUNG

(AZ.: B001/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Die Antragstellerin ist seit etwa dem Jahre 2003 Inhaberin von 3.125 Anteilen an dem von der Antragsgegnerin verwalteten offenen Immobilienfonds X. Ein Teil der Anteile liegt im Depot bei der Bank A.

Mit dem am 7.4.2011 verkündeten Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz (AnsFuG) vom 5.4.2011 (BGBl. I S. 538) wurde u. a. § 80c Abs. 3 und 4 Investmentgesetz (InvG) dahin geändert, dass ab dem 1.1.2013 Anteilrückgaben, soweit sie 30.000 € pro Kalenderhalbjahr für einen Anleger übersteigen, nur unter Einhaltung einer Rückgabefrist von zwölf Monaten nach einer unwiderruflichen Rückgabebekräftigung möglich sind. Über die Gesetzesänderung zum 1.1.2013 wurde in den Jahren 2011 und 2012 in allen großen Tageszeitungen ausführlich berichtet. Auch im Verkaufsprospekt der Antragsgegnerin von Juli 2011 wurde auf die Rückgabebeschränkung ab 1.1.2013 hingewiesen. Außerdem gab es schon damals im Internet zahlreiche Informationen zu der Änderung des Gesetzes zum 1.1.2013.

Erst unter dem 27.11.2012 beantragte die Antragsgegnerin bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) schriftlich die Genehmigung der Änderungen der Vertragsbedingungen des von ihr verwalteten Immobilienfonds, die den gesetzlichen Neuregelungen zum 1.1.2013 Rechnung trugen. Die Genehmigung der BaFin vom 14.12.2012 ging am 20.12.2012 bei der Antragsgegnerin ein. Diese veranlassete noch am gleichen Tage die Veröffentlichung der geänderten Vertragsbedingungen im Bundesanzeiger, die am 27.12.2012 erfolgte. Außerdem benachrichtigte die Antragsgegnerin noch am 20.12.2012 den Verlag „Wertpapier-Mitteilungen“ in Frankfurt/Main, der die Nachricht noch am gleichen Tag in seine Datenbank

und ins Internet einstellte. Unter dem 28.12.2012 informierte die depotführende Bank A die Antragstellerin über die Änderung der Vertragsbedingungen des Immobilienfonds zum 1.1.2013. Die schriftliche Information ging erst am 2.1.2013 bei der Antragstellerin ein.

Die Antragstellerin wirft der Antragsgegnerin vor, die gesetzlich notwendige Änderung der Vertragsbedingungen für den Immobilienfonds zu spät in Angriff genommen und sie zu spät über die Änderung informiert zu haben. Wenn sie rechtzeitig informiert worden wäre, habe sie die Anteile zurückgeben und den Erlös etwa auf einem Tagesgeldkonto anlegen können. Die Antragstellerin begehrt von der Antragsgegnerin, ihr den Zugriff auf alle ihre Anteile sofort oder zu einem von ihr gewünschten Zeitpunkt zu ermöglichen.

Die Antragsgegnerin stellt ein Fehlverhalten in Abrede und weist u. a. darauf hin, dass § 145 Abs. 2 Satz 3 InvG lediglich vorschreibe, dass die geänderten Vertragsbedingungen spätestens am 31.12.2012 bekannt zu machen seien und am 1.1.2013 in Kraft treten.

II. Das Schlichtungsbegehren der Antragstellerin ist unbegründet.

1. Die Antragsgegnerin kann dem Begehren der Antragstellerin, ihr den sofortigen Zugriff auf alle ihre 3.125 Anteile an dem Immobilienfonds ohne Einschränkung zu ermöglichen, selbst wenn die Antragsgegnerin dies wollte, nicht nachkommen. Die Antragsgegnerin ist an die ab 1.1.2013 geltenden Rückgabebeschränkungen gemäß § 80c Abs. 3 und 4 InvG gebunden. Sie würde sich deshalb gesetzwidrig verhalten, wenn sie dem Begehren der Antragstellerin nachkäme, alle 3.125 Fondsanteile sofort oder zu einem von ihr gewünschten beliebigen Zeitpunkt zum Nettoinventarwert (Rücknahmepreis) zurückzunehmen.

2. Der von der Antragstellerin erhobene Vorwurf, die Antragsgegnerin habe die Genehmigung der gesetzlich notwendigen Änderungen der Vertragsbedingungen des Immobilienfonds bei der BaFin zu spät beantragt, so dass eine rechtzeitige Unterrichtung der Anleger durch die depotführenden Banken vor dem 1.1.2013 nicht mehr gewährleistet gewesen sei, ist allerdings nicht ohne Weiteres von der Hand zu weisen. Eine darin liegende Pflichtverletzung führt allerdings nicht dazu, dass die Antragsgegnerin der Antragstellerin gestatten muss, alle 3.125 Anteile sofort oder zu einem von ihr gewünschten beliebigen Zeitpunkt zurückzugeben. Im Falle einer Pflichtverletzung schuldet die Antragsgegnerin vielmehr nur den Ersatz des Schadens, der gegebenenfalls durch die nicht rechtzeitige Unterrichtung über die Beschränkung der Rücknahme von Fondsanteilen entstanden ist. Der Ersatz eines solchen von der Antragstellerin zu beziffernden Schadens wird mit ihrem Schlichtungsantrag indes nicht verlangt.

3. Abschließend sei die Antragstellerin zur Klarstellung noch auf Folgendes hingewiesen: Die jederzeitige sofortige Verfügbarkeit von Geldern, die sie in die Fondsanteile investiert hat, ist auch nach Inkrafttreten des § 80c Abs. 3 und 4 InvG und der darin enthaltenen Rückgabebeschränkung durch die Möglichkeit gewährleistet, girosammelverwahrte Fondsanteile ohne jede Einschränkung über die Börse zum jeweiligen Börsenkurs zu veräußern. Der Börsenkurs je Anteil betrug an der Börse Hamburg am 8.3.2013 74,85 € bei einem Nettoinventarwert (Rücknahmepreis der Antragsgegnerin) von 75,42 €. Die Differenz von 0,57 € je Anteil ist derzeit also nicht sehr erheblich.

Berlin, den 12.3.2013

Dr. h.c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.3.3 VERTRIEB

Mit 6 Eingaben ging es nur in wenigen Fällen um den Vertrieb von (offenen) Fonds. Diese Eingaben betrafen hauptsächlich Immobilienfonds bzw. Immobilien-Dachfonds, die im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden müssen.

Die Kategorie Vertrieb beinhaltet den eher seltenen Direktvertrieb durch Fondsgesellschaften, schließt in der Darstellung aber auch die überwiegenden Probleme im Zusammenhang mit dem Vertrieb bzw. der Beratung zu Fonds durch Dritte ein, die Verbraucher Fondsgesellschaften im Einzelfall angelastet haben.

Immobilien- / Immobiliendachfonds

Verbraucher machten überwiegend geltend, beim Erwerb von Immobilienfonds bzw. Immobilien-Dachfondsanteilen von einer Bank oder einem sonstigen Berater falsch beraten worden zu sein. Sie beanstandeten in ihren Schlichtungsanträgen, die jedoch zumeist gegen die Fondsgesellschaft gerichtet waren, man habe ihnen die Fonds als absolut sichere, wertbeständige und jederzeit verfü-

bare Kapitalanlage empfohlen. Über die Möglichkeit einer Rücknahmeaussetzung oder einer Schließung eines solchen Fonds sei man nicht informiert worden. Die Ombudsstelle hat in diesen Fällen regelmäßig auf die Schlichtungsstellen der Deutsche Kreditwirtschaft als richtige Stelle zur Geltendmachung von Beratungsfehlern oder aber auf den Rechtsweg verwiesen. In keinem dieser Fälle wurde das Begehren der Verbraucher gegen die Fondsgesellschaft daher weiterverfolgt.

Aktienfonds / Auszahlplan

In einem Fall⁷ ging es um den Vertrieb von Aktienfonds bzw. den Abschluss eines Auszahlplans. Der Verbraucher fühlte sich falsch beraten und informiert, weil sein Auszahlplan entgegen einer modellhaften Berechnung wegen der schlechten Wertentwicklung des Fonds vorzeitig aufgezehrt war. Der Verbraucher warf der Gesellschaft vor, ihn auf diesen Umstand nicht frühzeitig hingewiesen zu haben. Der Ombudsmann konnte hier nicht weiterhelfen.

⁷ Fallsammlung AZ.: L 001/2013 (S. 33)

FALLSAMMLUNG

VERTRIEB | BERATUNG

(AZ.: L 001/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller, der über Erfahrungen mit Aktien verfügte, beantragte nach Beratung durch Frau A am 30.10.2006 bei der B GmbH, der Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin, die Eröffnung eines Wertpapierdepots. Außerdem gab er den Auftrag zum Kauf von Anteilen an dem Fonds X für 95.844 € zur Altersvorsorge. Dabei wurde er formularmäßig darauf hingewiesen, dass die Vermittlung auf Rechnung und unter Haftung der Bank C erfolge. Gleichzeitig vereinbarte er mit der Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin als depotführende Stelle die Auszahlung von 1.000 € monatlich ab Dezember 2006 zu Lasten seines Depots. Nach einem ihm vorgelegten beispielhaften Auszahlungsplan sollte das Depot dadurch - allerdings abhängig von der künftigen Börsenentwicklung - erst im Dezember 2016 erschöpft sein. Im Jahre 2012 teilte die Antragsgegnerin dem Antragsteller mit, das Depot sei bedingt durch die erfolgten monatlichen Auszahlungen und die negative Entwicklung des Wertes der erworbenen Fondsanteile bereits im Oktober 2012 aufgezehrt.

Der Antragsteller macht geltend, falsch bzw. unzureichend beraten worden zu sein. Die Empfehlung zum Erwerb der Fondsanteile im Jahre 2006 sei nicht durch die Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin erfolgt, sondern durch Frau A, bei der es sich wohl um eine Mitarbeiterin der D AG gehandelt habe. Die Antragsgegnerin habe es vorwerfbar versäumt, ihn auf die negative Wertentwicklung der Fondsanteile hinzuweisen. Im Falle eines solchen Hinweises wäre es ihm möglich gewesen, durch Umschichtung seines Depots (weitere) Verluste zu vermeiden bzw. zu minimieren. Der Antragsteller begehrt mit seinem Schlichtungsantrag die Rückabwicklung der Anlage.

Die Antragsgegnerin ist dem entgegengetreten. Sie bestreitet ihre Passivlegitimation sowie eine Falschberatung des Antragstellers. Dieser sei durch die jährlichen Depotauszüge über die negative Wertentwicklung der Fondsanteile ausreichend informiert worden. Außerdem beruft sie sich unter Hinweis auf § 37a WpHG a. F. auf die Verjährung etwaiger Schadensersatzansprüche des Antragstellers aus einem Beratungsverschulden.

II. Der Schlichtungsantrag ist, wenngleich die Enttäuschung des Antragstellers über die Wertentwicklung der als Altersvorsorge dienenden Aktienfondsanteile verständlich ist, zum Teil unzulässig und zum Teil unbegründet.

1. Unzulässig ist der Schlichtungsantrag, soweit der Antragsteller Ansprüche aus einer fehlerhaften Beratung und Empfehlung der Aktienfondsanteile durch Frau A im Oktober 2006 geltend macht. Nach § 3 Abs. 2 Buchst. e der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht zulässig, wenn der geltend gemachte Anspruch bereits verjährt ist und sich der Antragsgegner auf die Verjährung beruft. Nach § 37a WpHG a. F., der vom 1.4.1998 bis zum 4.8.2009 galt, verjährten Ansprüche von Kunden gegen ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen auf Schadensersatz wegen Verletzung einer Informationspflicht sowie wegen fehlerhafter Beratung bei Wertpapiergeschäften ohne Rücksicht auf Unkenntnis des Kunden von einem solchen Anspruch taggenau in drei Jahren seit der Entstehung des Anspruchs. Diese Frist war bei Eingang des Schlichtungsantrags am 22.5.2013, was ein etwaiges Beratungsverschulden bei der Empfehlung der Fondsanteile zur Altersvorsorge im Jahre 2006 angeht, längst abgelaufen. Gleiches gilt, soweit sich der Antragsteller auf eine vor dem 5.8.2009 erfolgte Verletzung einer Informations- oder Beratungspflicht durch die Antragsgegnerin beruft.

2. Im Übrigen ist der Schlichtungsantrag unbegründet, da ein Schadensersatzanspruch des Antragstellers gegen die Antragsgegnerin auf Rückabwicklung des Anlagegeschäfts aus dem Jahre 2006 offensichtlich nicht besteht.

a) Es fehlt schon an der Passivlegitimation der Antragsgegnerin. Nach dem eigenen Vorbringen des Antragstellers hat die Antragsgegnerin, die für ihn nur als depotführende Stelle tätig geworden ist, nicht

beraten. Die Beratung des Antragstellers ist vielmehr durch Frau A erfolgt, bei der es sich unstreitig nicht um eine Mitarbeiterin der Antragsgegnerin, sondern nach dem Vorbringen des Antragstellers um eine solche der D AG gehandelt hat. Aus welchem Grund die Antragsgegnerin gleichwohl für ein Fehlverhalten von Frau A rechtlich einstehen soll, ist unerfindlich.

b) Als depotführende Stelle traf die Antragsgegnerin keine Pflicht zur Beratung oder gar Nachberatung des Antragstellers. Nach Erwerb der Fondsanteile im Jahre 2006 war es Sache des mit Anlagen in Aktien und Aktienfonds vertrauten Antragstellers, sich über die Entwicklung des Wertes seiner Fondsanteile zu informieren. Die Antragsgegnerin hat ihn darüber durch die übermittelten jährlichen Depotauszüge unterrichtet. Zu mehr war sie als depotführende Stelle insoweit nicht verpflichtet.

c) Abgesehen davon würde die Verletzung einer Pflicht zur Information durch die Antragsgegnerin den Antragsteller unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt berechtigen, von ihr die vollständige Rückabwicklung der Anlage zu verlangen. Rechtsfolge einer etwaigen Informationspflichtverletzung durch die Antragsgegnerin wäre allenfalls ein Anspruch des Antragstellers auf Ersatz des Schadens, der ihm durch eine unterbliebene, von der Antragsgegnerin aber geschuldete Information entstanden wäre. Zu einem solchen Schaden fehlt indes substantiiertes Vorbringen des Antragstellers.

3. Der Ombudsmann kann deshalb, so bedauerlich und ärgerlich die Wertverluste auch sein mögen, für den Antragsteller leider nichts tun.

Berlin, den 23.10.2013

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.3.4 DEPOTFÜHRUNG

Mit 12 Eingaben ging es in gut einem Viertel der Fälle um Fragen aus dem Bereich Investmentkonto- bzw. Depotführung. Einige Fondsgesellschaften bieten Verbrauchern neben der Verwaltung von Fonds auch die Verwahrung ihrer Fondsanteile an. Bei Streitigkeiten aus diesem Bereich beanstandeten Verbraucher zumeist die nicht ordnungsgemäße Ausführung von Aufträgen durch die Fondsgesellschaft oder Bank im Zusammenhang mit ihrem Fondsdepot.

Auftragserteilung und -ausführung

Zumeist warfen Verbraucher der depotführenden Stelle vor, sie habe Aufträge im Zusammenhang mit der Eröffnung, Führung oder Schließung eines Depots nicht oder nicht korrekt ausgeführt oder ein entsprechender Auftrag an die depotführende Stelle sei erst gar nicht ergangen. Dies betraf zum Beispiel Aufträge zum Erwerb⁸ oder Verkauf von

Fondsanteilen oder im Zusammenhang mit der Anlage vermögenswirksamer Leistungen in Fonds. In einigen Fällen, zum Beispiel im Zusammenhang mit der Prolongation einer Kapitalanlage in Laufzeitfonds⁹, stellte sich im Ombudsverfahren heraus, dass Verbraucher sich nicht an die notwendigen Formerfordernisse gehalten hatten, die mit der Fondsgesellschaft oder Bank vereinbart waren. Gleichwohl konnten einige Fälle im Wege der Kulanz oder durch Vergleichsvorschlag des Ombudsmanns erledigt werden.

Steuerbescheinigung

In einem Fall rügte eine Verbraucherin gegenüber der depotführenden Stelle die Berechnung von Kapitalertragsteuer und Solidaritätszuschlag im Zusammenhang mit ihrer Steuerbescheinigung¹⁰. Der Ombudsmann erläuterte der Verbraucherin die steuerrechtlichen Gegebenheiten. Eine Fehlerhaftigkeit der Steuerberechnung konnte er aber nicht feststellen.

⁸ Fallsammlung AZ.: M 001/2013 (S. 36)

⁹ Fallsammlung AZ.: R 002/2013 (S. 38)

¹⁰ Fallsammlung AZ.: S 001/2013 (S. 39)

FALLSAMMLUNG

DEPOTFÜHRUNG | AUFTRAGSAUSFÜHRUNG

(AZ.: M 001/2013)

Vergleichsvorschlag

Die Antragsgegnerin zahlt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus Kulanz an den Antragsteller einmalig 100 €. Der Antragsteller entschuldigt sich mit der Annahme des Vergleichsvorschlags für seine substanzlosen verbalen Entgleisungen („skrupellose Arbeitsweise“, „arglistige Täuschung“) in seinem Schreiben vom 27.5.2013. Damit sind alle etwaigen Ansprüche des Antragstellers abgegolten.

Begründung:

Der Antragsteller erwarb am 29.9.2009 nach Beratung durch die Generalvertretung A für 16.897,29 € insgesamt 293,203 Anteile an dem Immobilienfonds X. Der Kaufpreis wurde am 30.9.2009 per Lastschrift von seinem Konto bei der Bank B eingezogen. Nach dem Vorbringen der Antragsgegnerin erteilte ihr der Antragsteller unter dem 14.10.2009 einen weiteren Auftrag zum Erwerb von Anteilen an diesem Fonds über 1.000 €. Sie buchte daraufhin am 2.11.2009 weitere 17,295 Anteile in das Depot des Antragstellers ein und versuchte, den Kaufpreis von 1.000 € am 3.11.2009 per Lastschrift von seinem Konto bei der Bank B einzuziehen. Dies misslang, weil der Antragsteller sein dortiges Konto am 30.10.2009 hatte auflösen und das Guthaben von 1.015,60 € auf sein Konto bei der Sparkasse C überweisen lassen.

Am 16.11.2009 setzte die den Immobilienfonds X verwaltende Kapitalanlagegesellschaft die Rücknahme der Fondsanteile aus. Unter dem 23.11.2009 unterrichtete die Antragsgegnerin den Antragsteller über die Rückgabe der Lastschrift durch die Bank B, forderte ihn zur Mitteilung seiner neuen Bankverbindung auf und drohte ihm, ohne auf die Rücknahmeaussetzung einzugehen, an, die für 1.000 € erworbenen Fondsanteile nach Ablauf einer Woche zum dann gültigen Kurs zu verkaufen. Der Antragsteller reagierte nicht. Die Antragsgegnerin setzte ihre Androhung gleichwohl nicht um, weil die Rücknahme der Fondsanteile ausgesetzt war.

Unter dem 26.11.2009 erteilte der Antragsteller der Antragsgegnerin einen Auftrag zum Kauf von Anteilen an dem Fonds Y. Der Kaufpreis wurde am 1.12.2009 per Lastschrift vom Konto des Antragstellers bei der Sparkasse C eingezogen.

In der Folgezeit erteilte die Antragsgegnerin dem Antragsteller Depotauszüge, in denen u. a. 310,498 (293,203 + 17,295) Anteile an dem Fonds X ausgewiesen waren. Um die Einziehung des Kaufpreises von 1.000 € bemühte sie sich nicht weiter, sondern buchte diesen Betrag intern als offene Forderung gegen den Antragsteller. Mit dieser Forderung verrechnete sie im April 2010 und April 2011 dem Antragsteller zustehende Fondsausschüttungen in Höhe von insgesamt 558,89 €.

Im November 2011 gab die Kapitalanlagegesellschaft die Schließung des Fonds X bekannt. Die Muttergesellschaft der Antragsgegnerin unterbreitete den Anlegern dieses Fonds darauf zur Regelung aller Ansprüche gegen Unternehmen ihrer Gruppe etc. im Zusammenhang mit der Anlage in den Fonds X das Angebot, Anteile anzukaufen. Der Antragsteller nahm an. Vom Verkaufspreis zog die Antragsgegnerin 441,11 € wegen ihrer noch offenen Forderung aus dem Kauf von 17,295 Anteile am 2.11.2009 ab.

Mit seinem Schlichtungsantrag macht der Antragsteller geltend, die Antragsgegnerin schulde ihm noch 1.000 €. Einen Auftrag zum Erwerb von Anteilen an dem Fonds X für 1.000 € habe er nicht erteilt. Der Antragsgegnerin falle außerdem im Zusammenhang mit dem Erwerb von Fondsanteilen für 16.897,29 € im September 2009 ein Beratungsver schulden zur Last.

Die Antragsgegnerin ist dem entgegengetreten. Sie macht unter Vorlage einer Ablichtung eines mit der Unterschrift des Antragstellers versehenen Kaufauftrags vom 14.10.2009 über Anteile an dem Fonds X im

Wert von 1.000 € geltend, dieser habe ihr einen entsprechenden Kaufauftrag erteilt, den Kaufpreis von 1.000 € aber damals nicht bezahlt.

Die Aussichten des Schlichtungsantrags sind negativ zu beurteilen. Nach der von der Antragsgegnerin vorgelegten Ablichtung des Kaufauftrags ist davon auszugehen, dass der Antragsteller ihr einen von dem Generalvertreter A vermittelten Auftrag zum Kauf von Anteilen an dem Fonds X im Wert von 1.000 € zum Anlagetermin 1.11.2009 und ihr eine Ermächtigung erteilt hat, den Kaufpreis von seinem damaligen Konto bei der Bank B einzuziehen. Nichts spricht dafür, dass dieser Auftrag ohne Wissen des Antragstellers von einem Mitarbeiter der Generalagentur A an die Antragsgegnerin gerichtet worden ist. Der Antragsteller behauptet selbst nicht, dass seine Unterschrift unter dem Kaufauftrag gefälscht ist, sondern lediglich, dass er sich an einen solchen nicht mehr erinnern kann. Augenscheinlich stimmt die Unterschrift mit anderen vom Antragsteller geleisteten, in den Akten der Ombudsstelle befindlichen Unterschriften überein.

Da davon auszugehen ist, dass der Kaufauftrag vom 14.10.2009 vom Antragsteller stammt, ist es seine Sache darzulegen und zu beweisen, dass er den Kaufpreis von 1.000 € für die von der Antragsgegnerin angeschafften 17,295 Anteile bezahlt hat. Dazu findet sich in seinem Vortrag nichts. Die Abbuchung von 1.000 € von seinem Konto bei der Sparkasse C am 1.12.2009 erfolgte ausweislich der von ihm selbst eingeholten Auskunft der Sparkasse C nicht zur Bezahlung der Anteile an dem Fonds X, sondern zur Bezahlung der von ihm geordneten Anteile an den Fonds Y.

Die Vorstellung des Antragstellers, die Antragsgegnerin schulde ihm noch 1.000 € beruht danach, wie er bereits aufgrund des gut verständlichen, nachvollziehbaren und mit Belegen versehenen Auskunftsschreibens des Generalvertreters A vom 1.3.2012 selbst hätte merken können und sollen, ersichtlich auf einem Irrtum. Für einen Buchungsfehler der Antragsgegnerin ist nichts ersichtlich. Der Antragsteller verlangt im Zusammenhang mit der Veräußerung von 17,295 Fondsanteilen von der Antragsgegnerin 1.000 €, obwohl er den Kaufpreis für diese Anteile nicht bezahlt hat.

Mit seinem substanzlosen Vorbringen zu einem angeblichen Beratungsverschulden, einer angeblich „skrupellosen Arbeitsweise“ oder einer „arglistigen Täuschung“ der gesamten Unternehmensgruppe kann der Antragsteller schon deshalb nicht durchdringen, weil alle etwaigen Ansprüche durch den vom Antragsteller Ende 2012 mit der Muttergesellschaft geschlossenen Vergleich abgegolten sind.

Allerdings hat sich auch die Antragsgegnerin nicht in allen Punkten korrekt verhalten. Sie hätte den Antragsteller über die Rücklastschrift vom 3.11.2009 über 1.000 € unverzüglich, nicht erst nach mehr als drei Wochen unterrichten müssen. Außerdem ist von ihr bisher nicht vorgetragen, dass sie dem Antragsteller eine Wertpapierabrechnung übermittelt hat. Abgesehen davon war es kaufmännisch nicht korrekt, ohne auf die zwischenzeitliche Aussetzung der Rücknahme von Anteilen an dem Fonds X einzugehen, am 23.11.2009 formularmäßig die Veräußerung der nicht bezahlten Anteile anzudrohen, dann aber davon abzusehen und sich auch nicht weiter um die Bezahlung des Kaufpreises von 1.000 € zu bemühen, sondern die Angelegenheit zunächst einmal auf sich beruhen zu lassen. Sie hat dadurch zu der unübersichtlichen Situation beigetragen und den Streit mitverursacht.

Es erscheint deshalb nicht unangemessen, wenn sie dem Antragsteller, der sich für seine verbalen Entgleisungen entschuldigt, aus reiner Kulanz ohne Anerkennung einer Rechtspflicht 100 € überweist.

Beide Parteien sollen sich binnen drei Wochen dazu äußern, ob sie den Vergleichsvorschlag annehmen.

Berlin, den 21.6.2013

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

DEPOTFÜHRUNG | AUFTRAGSAUSFÜHRUNG

(AZ.: R 002/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller beantragte am 10.4.2006 die Eröffnung eines Wertpapierdepots bei der Antragsgegnerin. Im Eröffnungsantrag bestätigte er, die Bedingungen der Antragsgegnerin für die Depotführung zur Kenntnis genommen zu haben. Darin ist u. a. festgelegt, dass die Veräußerung von Wertpapieren einen eigenhändig unterschriebenen Auftrag erfordert.

Am 6.6.2006 erwarb der Antragsteller nach Beratung durch die Bank A für 5.000 € 47.505 Anteile an dem Luxemburger Aktienfonds X, dessen Laufzeit am 28.9.2012 endete. Zu diesem Zeitpunkt hatten die Anteile einen Wert von 5.282,56 €. Unter dem 17.8.2012 unterrichtete die Antragsgegnerin den Antragsteller schriftlich darüber, dass die Fondsverwaltung sich entschlossen habe, den Fonds X mit dem Fonds Y zu verschmelzen. In ihrem Schreiben zeigte sie dem Antragsteller verschiedene Handlungsoptionen auf, u. a. einen schriftlichen Auftrag zur Rückgabe der gehaltenen Fondsanteile.

Der Antragsteller schickte der Antragsgegnerin am 22.8.2012 eine nicht unterzeichnete E-mail, in der er sich über die schlechte Performance des Fonds beklagte und die Überweisung des Rücknahmewertes der Anteile auf sein Girokonto verlangte. Unter dem 23.8.2012 wies die Antragsgegnerin ihn darauf hin, dass sie einen Rückgabebefehl nicht per E-mail entgegennehmen könne, sondern sie einen persönlich unterzeichneten Auftrag benötige, um die Legitimation des Antragstellers prüfen zu können. Der Antragsteller reagierte darauf bis zur Verschmelzung des Fonds nicht. Die Antragsgegnerin gab die Fondsanteile deshalb nicht zurück. Aufgrund der Verschmelzung des Fonds mit dem Fonds Y besitzt der Antragsteller seit dem 29.9.2012 Anteile an diesem Fonds.

Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt der Antragsteller, der weiterhin die schlechte Performance des von ihm erworbenen Fonds beklagt und eine fehlerhafte Beratung durch die Bank A geltend macht, die Überweisung des Rücknahmewertes der von ihm ursprünglich erworbenen Fondsanteile von 5.282,56 € zuzüglich Zinsen.

Die Antragsgegnerin hat mehrfach die Zahlung eines Betrages von 328,11 € im Kulanzwege angeboten. Der Rücknahmewert der vom Antragsteller jetzt gehaltenen Fondsanteile und der vorgenannte Betrag zusammen entsprechen in etwa dem Rücknahmewert der von ihm ursprünglich erworbenen Fondsanteile am 22.8.2012. Der Antragsteller hat das Angebot mehrfach abgelehnt und an seiner ablehnenden Haltung auch dann noch festgehalten, als ihm das Angebot der Antragsgegnerin vom Leiter des Büros der Ombudsstelle des BVI ausführlich erläutert worden ist.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Der Antragsteller hat kein Recht, so gestellt zu werden, als habe er der Antragsgegnerin am 22.8.2012 einen wirksamen Auftrag zur Rückgabe der 47.505 Anteile an dem Fonds X erteilt.

1. Der vom Antragsteller am 22.8.2012 per E-mail erteilte Rückgabebefehl war formunwirksam. Nach den Depotbedingungen der Antragsgegnerin, deren Kenntnisnahme der Antragsteller per Unterschrift bestätigt hat, waren Aufträge zur Veräußerung von Wertpapieren eigenhändig zu unterschreiben. Das hat einen guten Sinn, weil die Depotbank sonst die Legitimation des Antragstellers nicht rechtssicher prüfen und feststellen kann. Deshalb bedürfen Überweisungsaufträge selbst über geringfügige Beträge einer eigenhändigen Unterschrift des Kontoinhabers, soweit sie nicht online unter Verwendung einer TAN erteilt werden. Auf die Notwendigkeit eines eigenhändig unterschriebenen Rückgabebefehls ist der Antragsteller von der Antragsgegnerin bereits am 23.8.2012 ausdrücklich und unmissverständlich hingewiesen worden. Es war danach Sache des Antragstellers, rechtzeitig vor der Verschmelzung einen unterschriebenen Rückgabebefehl zu erteilen. Da das nicht geschehen ist, ist der Antragsteller, was er sich selbst zuschreiben hat, von der Verschmelzung des Fonds X auf den Fonds Y betroffen. Wenn er das in den An-

teilen des Fonds Y steckende Kapital benötigt, bleibt ihm jetzt nichts anderes übrig, als einen Rückgabebefehl zu erteilen.

2. Das Verhalten der Antragsgegnerin ist in keiner Weise zu beanstanden. Die Forderung eines unterzeichneten Rückgabebefehls ist korrekt. An der Verschmelzung der beiden Fonds war sie als bloß depotführende Stelle nicht beteiligt. Ebenso wenig ist sie für die schlechte Performance der beiden Fonds oder gar eine fehlerhafte Beratung des Antragstellers durch die Bank A verantwortlich.

3. Angesichts dessen war das Angebot der Antragsgegnerin, im Kulanzwege gleichwohl 328,11 € zu zahlen, durchaus großzügig. Da der Antragsteller dieses Angebot mehrfach abgelehnt hat und ein günstigeres Angebot nicht in Betracht kommen kann, sieht der Ombudsmann von einem Vergleichsvorschlag ab und beschränkt sich auf den Hinweis, dass etwaige Ansprüche des Antragstellers gegen die Bank A längst verjährt sein dürften. Ob er nunmehr von sich aus noch einmal an die Antragsgegnerin mit dem Ansinnen herantritt, das mehrfach abgelehnte Kulanzangebot zu erneuern, bleibt ihm überlassen.

Berlin, den 8.10.2013

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

DEPOTFÜHRUNG | STEUERBESCHEINIGUNG

(AZ.: S 001/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Die Antragstellerin hielt im Jahre 2012 322,294 Anteile an dem offenen Immobilienfonds X, die von der Antragsgegnerin als depotführende Stelle verwahrt wurden. Am 15.6.2012 schüttete der X einen Gewinn in Höhe von 3,50 € pro Fondsanteil aus. Die Berechnung der Kapitalertragsteuer erfolgte nicht auf der Basis des ausgeschütteten Betrages, sondern auf der Grundlage eines steuerpflichtigen Ertrages von 5,4868 € pro Anteil.

Nach dem unwidersprochen gebliebenen Vorbringen der Antragsgegnerin ist dies darauf zurückzuführen, dass in den Jahren 2005 bis 2007 bei der Veräußerung von Immobilien in Großbritannien Veräußerungsgewinne erzielt worden sind, die in Deutschland damals nicht versteuert worden sind. Nach einem Urteil des Bundesfinanzhofs vom 9.12.2010 – I R 49/09, BFHE 232, 145 Tz. 34 ff. = Betriebsberater 2011, 1057 ff. sind solche Veräußerungsgewinne, anders als von der damaligen Praxis angenommen, in Deutschland zu versteuern. Die Versteuerung dieser Gewinne wurde im Zusammenhang mit der Ausschüttung der Erträge aus dem Immobilienfonds X im Jahre 2012 nachgeholt. Aufgrund der Ertragsdaten, die die den Fonds X verwaltende A der Antragsgegnerin mitgeteilt hat, hat diese als depotführende Stelle die Bemessungsgrundlage für die von der Antragstellerin zu entrichtende Kapitalertragsteuer mit 1.769,46 € ermittelt, daraus die Kapitalertragsteuer in Höhe von 25% mit 442,37 € und den Solidaritätszuschlag mit 24,33 € berechnet und an den Fiskus abgeführt.

Die Antragstellerin hält die Berechnung der Kapitalertragsteuer und des Solidaritätszuschlags für falsch, ja sogar willkürlich, da sie im Jahre 2012 lediglich „Zinsen“ in Höhe von 710,97 € aus ihren Fondsbeteiligungen erhalten habe. Sie weist darauf hin, dass sie aufgrund gestellter Freistellungsanträge in den Jahren vor 2012 keine Kapitalertragsteuer habe entrichten müssen, und meint, dies müsse auch im Jahre 2012 so sein. Mit ihrem Schlichtungsantrag beantragt die Antragstellerin eine „neue realistische Steuerberechnung für 2012“.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie weist insbesondere darauf hin, dass die in den Jahren 2005 bis 2007 zu Unrecht unterbliebene Besteuerung der in Großbritannien erzielten Veräußerungsgewinne nach § 13 Abs. 4 Investmentsteuergesetz nicht rückwirkend für die Jahre 2005 bis 2007, sondern einmalig im Jahre 2012 zu erfolgen habe und bei dem Immobilienfonds X zu einem steuerpflichtigen Ertrag von 5,4868 € pro Anteil führe.

II. Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist unbegründet; die Berechnung der von ihr im Jahre 2012 zu entrichtenden Kapitalertragsteuer und des Solidaritätszuschlags durch die Antragsgegnerin lässt einen Fehler nicht erkennen.

1. Die Vorstellung der Antragstellerin, sie müsse jeweils nur auf die von der Fondsgesellschaft ausgezahlten „Zinsen“ Kapitalertragsteuer zahlen, beruht auf einem grundlegenden Missverständnis. Aus Fondsanteilen erhält der Anleger überhaupt keine Zinsen, sondern ist anteilig an den Erträgen beteiligt, die mit dem Vermögen des Fonds erwirtschaftet werden. Diese bestehen bei einem offenen Immobilienfonds vor allem aus Mieteinnahmen aus den Immobilienobjekten des Fonds, aus Zinseinnahmen aus den liquiden Mitteln des Fonds und aus Gewinnen aus der Veräußerung von Immobilien über dem Einstandspreis. Diese Erträge hat der einzelne Anleger entsprechend seinen Fondsanteilen anteilig aufgrund der für die einzelnen Erträge unterschiedlichen steuerrechtlichen Grundlagen zu versteuern. Schon daraus erhellt, dass die vom einzelnen Anleger anteilig zu versteuernden Erträge – anders als bei Zinsen etwa aus einem Sparguthaben – keineswegs mit den an die Anleger ausgeschütteten Beträgen identisch sind, sondern davon abweichen. Die Ansicht der Antragstellerin, sie müsse nur von dem ausgeschütteten Betrag von 3,50 € pro Anteil im Jahre 2012 Kapitalertragsteuer entrichten, ist schon deshalb falsch.

2. Wenn die Anleger von Teilen der Erträge aus dem Fondsvermögen, wie der Bundesfinanzhof rechtskräftig entschieden hat, in der Vergangenheit zu Unrecht keine Kapitalertragsteuer entrichtet haben, so ist die Entrichtung selbstverständlich nachzuholen. Nach § 13 Abs. 4 Investmentsteuergesetz hat dies nicht, wie von der Antragstellerin gewünscht, in der Weise zu geschehen, dass die unrichtigen Steuererklärungen der Anleger für die vergangenen Jahre nachträglich korrigiert werden müssen. Das Gesetz schreibt aus Vereinfachungsgründen vielmehr eine einmalige Korrektur im Jahr der nächstmöglichen Ausschüttung von Erträgen aus dem Fondsvermögen vor. Das war hier das Jahr 2012.

Die Ermittlung der nachzusteuernden Erträge erfolgt dabei nicht durch die Antragsgegnerin als depotführende Stelle, sondern durch die den Fonds verwaltende A. Die Antragsgegnerin wäre dazu nicht in der Lage, weil sie die Erträge des Fonds nicht kennt. Ihr obliegt es lediglich, auf der Basis der von der A übermittelten Daten, die von den einzelnen Anlegern zu zahlende Kapitalertragsteuer und den Solidaritätszuschlag zu errechnen und an den Fiskus abzuführen. Die Sicht der Antragstellerin, sie „sehe das Ganze als Sanierung der Bank“, entbehrt ebenso jeder Grundlage wie ihre Ansicht, die Anleger würden für Fehler der Antragsgegnerin zur Kasse gebeten. Der Antragsgegnerin ist keinerlei Fehler vorzuwerfen. Sie hat die von der Antragstellerin zu entrichtende Kapitalertragsteuer und den Solidaritätszuschlag auf der Basis der ihr mitgeteilten Erträge des Fonds korrekt berechnet und an den Fiskus abgeführt.

3. Die Antragstellerin bekommt die von der Antragsgegnerin für sie abgeführte Kapitalertragsteuer und den Solidaritätszuschlag nach Abgabe einer Einkommensteuererklärung für das Jahr 2012 erstattet, wenn ihre gesamten Kapitaleinkünfte unter Berücksichtigung von Auslagen den gesetzlichen Freibetrag nicht übersteigen. Ob dies der Fall ist, lässt sich anhand des Inhalts der Akte der Ombudsstelle nicht beurteilen.

Berlin, 9.7.2013

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.3.5 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Mit 13 Eingaben ging es in knapp einem Drittel der Fälle um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis (Riester-Verträge). Hier werden Sparleistungen sowie staatliche Zulagen in offene Fonds investiert. Verbraucher nutzen diese Form der geförderten Altersvorsorge nach Maßgabe des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG), um über die Laufzeit ihres Vertrags an den Ertragschancen des Kapitalmarktes zu partizipieren. Die Fondsgesellschaft garantiert zu Beginn der Auszahlungsphase die Einzahlungen sowie staatliche Zulagen und zahlt eine lebenslange Zusatz-„Rente“. Die Anbieter arbeiten dabei mit bestimmten Modellen zur Gewichtung und Umschichtung von ertragsorientierten Fonds (z. B. Aktienfonds) und sicherheitsorientierten Fonds (z. B. Rentenfonds). Hiermit sollen möglichst hohe Erträge über die Laufzeit der Verträge erwirtschaftet aber auch dem Garantieelement eines solchen Vertrags Rechnung getragen werden.

Vertrieb

Einige Verbraucher machten geltend, man habe sie vor Vertragsschluss nicht richtig beraten. Es sei ihnen erst später klar geworden, dass sie einen langfristigen Riester-Fondssparplan abgeschlossen haben. Ein solcher Vertrag habe aber gar nicht ihren Bedürfnissen entsprochen, weil es zum Beispiel an einer Zulagenberechtigung fehle. Der Ombudsmann konnte nicht helfen, soweit es um Beratungsleistungen Dritter ging und diese der Fondsgesellschaft nicht zuzurechnen waren. Im Einzelfall zeigten sich die Fondsgesellschaften trotzdem kulant.

Einzahlphase

In einigen Fällen bemängelten Verbraucher die Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevermögens. Darüber hinaus beanstandeten sie Häufigkeit und Turnus von Umschichtungen sowie vermeintlich damit zusammenhängender Kosten und realisierter Verluste. In weiteren Fällen ging es um die Erhebung von Depotgebühren bei ruhend gestellten Verträgen und die Rechtmäßigkeit der Einziehung von Depotgebühren durch Veräußerung von Fondsanteilen seitens des Anbieters.

Der Ombudsmann wies darauf hin, dass die Wertentwicklung der im Rahmen eines Altersvorsorge-

vertrags erworbenen Fonds je nach Lage der Kapitalmärkte und unter Berücksichtigung des Ermessensspielraums des Fondsmanagements Schwankungen unterliegen kann. Die grundsätzlich kostenlose und zumeist automatisierte Umschichtung von Fonds bei einem solchen Altersvorsorgevertrag ist dem Produkt immanent bzw. vertraglich vereinbart. Dies soll in volatilen Phasen der Sicherstellung der Garantie zu Auszahlungsbeginn und zur Vermeidung größerer Verluste dienen. Umschichtungen taggleich erworbener Fonds sind jedoch fragwürdig, insbesondere wenn der zunächst erworbene Fonds einen höheren Ausgabeaufschlag hat. Die Einziehung einer Depotgebühr durch Veräußerung von Fondsanteilen ist nach Auffassung des Ombudsmanns grundsätzlich im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässig¹¹. Die Depotgebühr ist auch dann zu bezahlen, wenn ein Altersvorsorgevertrag beitragsfrei gestellt ist¹².

Auflösung / Anbieterwechsel

Einige Eingaben standen im Zusammenhang mit der Auflösung oder mit dem Übertrag von Altersvorsorgevermögen auf einen neuen Anbieter. Der Ombudsmann musste hier zum Beispiel Fragen zur Abrechnung von Altersvorsorgevermögen beantworten und die Pflicht zur Rückerstattung von erhaltenen Zulagen bzw. Steuervorteilen bei vorzeitiger Auflösung erklären. Abwicklungstechnische Fragen konnten regelmäßig einvernehmlich geklärt werden. In einem Fall musste der Ombudsmann dem Verbraucher erläutern, dass die Teilkündigung von Altersvorsorgevermögen aus Überträgen im konkreten Fall nach den Vertragsbedingungen der Gesellschaft nicht zulässig ist.

Auszahlphase

In einem Fall¹³ wollte der Verbraucher seine Entscheidung für den Abschluss einer Rentenversicherung ohne Hinterbliebenenabsicherung rückgängig machen. Im Rahmen der Auszahlphase eines Altersvorsorgevertrags schließen Fondsgesellschaften mit einem Teil des angesparten Kapitals eine Rentenversicherung ab. Damit wird die lebenslange Rentenzahlung gewährleistet. Der Ombudsmann konnte hier nicht weiterhelfen. Der Verbraucher hatte sein Gestaltungsrecht unwiderruflich ausgeübt und nach Beginn der Auszahlphase keinen Anspruch mehr gegenüber der Gesellschaft auf Abschluss einer teureren Rentenversicherung mit Hinterbliebenenschutz.

¹¹ Fallsammlung AZ.: W 001/2013 (S. 42)

¹² Fallsammlung AZ.: N 001/2013 (S. 43)

¹³ Fallsammlung AZ.: R 005/2013 (S. 44)

FALLSAMMLUNG

ALTERSVORSORGEVERTRAG I VERWALTUNG

(AZ.: W 001/2013)

Vergleichsvorschlag

Die Antragsgegnerin schreibt dem Antragsteller im Rahmen des geschlossenen Altersvorsorgevertrages ohne jede Anerkennung einer Rechtspflicht aus reiner Kulanz einmalig Anteile im Wert von 25 € an dem Rentenfonds Y gut. Damit sind alle geltend gemachten Beschwerdepunkte erledigt.

Begründung:

I. Der Antragsteller schloss am 10.9.2010 einen Riester-Vertrag ab. Seit Januar 2011 leistet er monatliche Vorsorgebeiträge von 163 €. Der zertifizierte Vertrag über eine kapitalgedeckte Altersvorsorge sieht vor, dass die monatlichen Beiträge und das angesparte Vorsorgekapital in den Aktienfonds X sowie den Rentenfonds Y investiert werden. Bei einer Investition des monatlichen Beitrags in den Aktienfonds fallen Kosten von ca. 2,1% an, bei einer Investition direkt in den Rentenfonds ca. 1,38%. Die Anlage von Beiträgen und des Vorsorgekapitals in den zwei Fonds wechselt auf der Grundlage eines von der Antragsgegnerin erarbeiteten finanzmathematischen Modells. Danach erhöht sich der Anteil des im Aktienfonds investierten Kapitals bei steigenden Aktienmärkten. Bei fallenden Aktienmärkten sinkt er und ein größerer Anteil wird in den risikoärmeren Rentenfonds investiert. Durch die für den Antragsteller kostenfreien Umschichtungen soll sichergestellt werden, dass die eingezahlten Vorsorgebeiträge und die staatlichen Zulagen in der Auszahlungsphase für die Rente ungeschmälert vorhanden sind (garantiertes Kapital).

Der Antragsteller beschwert sich über angeblich unnötig viele Umschichtungen zwischen den Fonds, verlangt für die Vergangenheit die Erstattung dadurch bedingter Mehrkosten (Ausgabeaufschläge, Verwaltungs- und Vertriebsprovisionen), für die Zukunft Direktinvestition in Renten- und Geldmarktfonds zur Vermeidung von Umschichtungen kurz nach Erwerb von Anteilen am Aktienfonds und die Einziehung der jährlichen Depotgebühr per Lastschrift statt durch den Verkauf von Fondsanteilen.

Die Antragsgegnerin verweist darauf, dass die vom Antragsteller beanstandeten Umschichtungen für ihn kostenfrei erfolgen, die Anlage seiner Beiträge und des angesparten Vorsorgekapitals vereinbarungsgemäß allein dem Fondsmanagement obliegt und dass die Einziehung der jährlichen Depotgebühr durch Veräußerung von Fondsanteilen anstatt im Lastschriftinzugsverfahren für sie kostengünstiger sei.

II. Das Vorbringen des Antragstellers reicht nicht aus, um einen Anspruch aus einer schuldhaften positiven Verletzung des Vorsorgevertrags durch die Antragsgegnerin zu begründen. Die Anlage seiner Beiträge und des angesparten Vorsorgekapitals hat nach dem Vorsorgevertrag ohne vorherige Einholung von Weisungen allein durch die Antragsgegnerin zu erfolgen. Das Begehren des Antragstellers, seine Beiträge künftig nur noch direkt in Renten- und Geldmarktfonds zu investieren, findet im Vertrag keine Stütze und widerspricht gegenwärtig angesichts der geringen erzielbaren Rendite aus Renten- und Geldmarktfonds dem wohlverstandenen Interesse des Antragstellers, der damit von den Wertsteigerungen des Aktienfonds nicht profitieren würde. Umschichtungen, die für den Antragsteller kostenfrei sind, sind danach unvermeidlich. Allerdings sind taggleiche Umschichtungen, wie sie der Antragsteller beanstandet hat, auch für den Ombudsmann nicht nachvollziehbar. Ebenfalls nicht überzeugend ist aus der Sicht des Ombudsmanns, dass die Einziehung der jährlichen Depotgebühr per Lastschrift für die Antragsgegnerin kostenaufwendiger sein soll als die Einziehung durch Veräußerung von Fondsanteilen. Hinzuweisen ist der Antragsteller allerdings darauf, dass die von der Antragsgegnerin praktizierte Einziehung der Depotgebühr nach deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtmäßig ist.

Allein im Interesse der Stärkung der Beziehung der Antragsgegnerin zu ihrem Kunden schlägt der Ombudsmann eine Erledigung der Beschwerde durch eine reine Kulanzgutschrift im Werte von 25 € vor. Ein höherer Betrag kommt auf keinen Fall in Betracht. Durch die - rechtmäßige - Einziehung der jährlichen Depotgebühr statt per Lastschrift durch Veräußerung eines Fondsanteils entsteht dem Antragsteller kein bezifferbarer Schaden. Die Anlage seiner monatlichen Beiträge von 163 € in Aktienfondsanteile statt in Rentenfondsanteile ist nur um 0,72% teurer. In den Jahren 2011 bis 2013 hat der Antragsteller insgesamt

5.868 € eingezahlt. 0,72% machen 42,25 € aus. Ausweislich der von ihm vorgelegten Abrechnungen sind aber keineswegs alle Beiträge zunächst voll in Aktienfondsanteile investiert worden. Bei einem nicht erheblichen Teil ist etwa die Hälfte sofort in den Rentenfonds geflossen. Abgesehen davon ist ein unrechtmäßiges Verhalten der Antragsgegnerin bei der Investition in den Aktienfonds in keinem Fall belegt.

Beide Parteien sollen sich zu dem Vergleichsvorschlag, den der Ombudsmann nicht modifizieren wird, binnen vier Wochen äußern. Sollte der Vorschlag von einer Seite abgelehnt werden, wird über den Schlichtungsantrag des Antragstellers entschieden.

Berlin, den 17.1.2014

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

ALTERSVORSORGEVERTRAG I DEPOTGEBÜHREN

(AZ.: N 001/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Der Antragsteller schloss am 7.12.2007 mit der Antragsgegnerin einen fondsgestützten zertifizierten Altersvorsorgevertrag ab. Die mit dem angesparten Altersvorsorgevermögen erworbenen Anteile an Investmentfonds werden von der Antragsgegnerin in dem für den Antragsteller geführten Depot Nr. ... verwahrt. Seit Juni 2009 ist der Vorsorgevertrag aufgrund einer entsprechenden Erklärung des Antragstellers beitragsfrei gestellt. Die Antragsgegnerin berechnet aber weiterhin Depotgebühren für die Verwahrung und Verwaltung der erworbenen Fondsanteilscheine.

Die seit dem Jahre 2009 angesetzten Depotgebühren verlangt der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag erstattet. Er ist der Ansicht, da er seit Juni 2009 keine Altersvorsorgebeiträge mehr leiste, erbringe die Antragsgegnerin für ihn keine Leistung mehr und könne Depotgebühren nicht beanspruchen.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Der Antragsteller irrt, wenn er meint, die Antragsgegnerin erbringe nach der Beitragsfreistellung des Altersvorsorgevertrages für ihn keine Leistung mehr. Die Antragsgegnerin verwahrt und verwaltet weiterhin die mit dem vom Antragsteller angesparten Altersvorsorgekapital erworbenen Fondsanteilscheine in dem für den Antragsteller geführten Depot. Dafür kann sie nach den vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis die dort festgelegte Depotgebühr verlangen. Dass der Antragsteller den Altersvorsorgevertrag seit Juni 2009 ruhen lässt, ändert nichts. Der Vertrag und das von der Antragsgegnerin geführte Depot bestehen im Übrigen unverändert fort.

Berlin, den 9.7.2013

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

FALLSAMMLUNG

ALTERSVORSORGEVERTRAG | AUSZAHLUNG | RENTENVERSICHERUNG

(AZ.: R 005/2013)

Schlichtungsvorschlag

I. Der damals 60 Jahre alte Antragsteller schloss im Dezember 2010 mit der Antragsgegnerin einen Riester-Vertrag ab und leistete eine Einmalzahlung von 20.000 €. Dem Vertrag, in dem das Renteneintrittsalter auf 63 Jahre festgelegt ist, liegen „Besondere Bedingungen“ zugrunde. Danach wird das angesparte Vorsorgekapital in Fondsanteile investiert. Kurz vor Beginn der Rentenphase wird der Erlös aus der Veräußerung der Anteile nach den vorgenannten Bedingungen als Einmalzahlung für den Abschluss einer Rentenversicherung verwendet. Der Anleger kann dabei wählen, ob er eine Rente mit oder ohne Hinterbliebenenabsicherung wünscht.

Der über sein Wahlrecht informierte Antragsteller wählte am 13.2.2013 kurz vor seinem 63. Geburtstag gegenüber der Antragsgegnerin eine lebenslange Rente ohne Hinterbliebenenabsicherung. Dementsprechend schloss die Antragsgegnerin nach Veräußerung der Fondsanteile des Antragstellers mit der X Lebensversicherung AG eine Rentenversicherung zu seinen Gunsten mit Rentenbeginn ab Juni 2013 ohne Hinterbliebenenabsicherung ab. Seit diesem Zeitpunkt erhält der Antragsteller monatliche Rentenzahlungen.

Im August 2013 revidierte der gesundheitlich vorbelastete Antragsteller die von ihm getroffene Wahl und bat die Antragsgegnerin erfolglos um Zahlung einer Rente mit Hinterbliebenenabsicherung für seine Ehefrau. Mit seinem Schlichtungsantrag verfolgt er sein Begehren weiter.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Nach den „Besonderen Bedingungen“ für den Riester-Vertrag stand dem Antragsteller das Recht zu, kurz vor Beginn der Rentenphase zwischen einer lebenslangen Rente ohne Hinterbliebenenabsicherung oder einer solchen - etwas geringeren - Rente mit Hinterbliebenenabsicherung zu wählen. Bei diesem Wahlrecht handelt es sich um ein Gestaltungsrecht. Es wird nach § 263 Abs. 1 BGB durch eine Erklärung gegenüber der Antragsgegnerin ausgeübt. Durch die Ausübung wird das Wahlrecht verbraucht. Die Wahl ist damit endgültig. Sie kann weder widerrufen noch geändert werden. Das gilt auch schon vor Beginn der gewählten Leistung (Palandt/Grüneberg, BGB, 73. Aufl., § 263 Rdn. 2 BGB), d. h. hier dem Beginn der Rentenzahlungen.

Erst recht kommt eine Änderung der Wahl nach Beginn von Rentenzahlungen nicht mehr in Betracht. Aufgrund der getroffenen Wahl hat die Antragsgegnerin, wie in den Besonderen Vertragsbedingungen vorgesehen, die im Portfolio des Antragstellers befindlichen Fondsanteile veräußert und den Erlös in eine zugunsten des Antragstellers abgeschlossene Rentenversicherung ohne Hinterbliebenenabsicherung bei der X Lebensversicherung AG investiert. Das angesparte Vorsorgekapital steht damit für den Abschluss einer vom Antragsteller nunmehr gewünschten Rentenversicherung mit Hinterbliebenenabsicherung nicht mehr zur Verfügung. Da die X Lebensversicherung AG eine Änderung des geschlossenen Rentenversicherungsvertrags unstreitig abgelehnt hat, hat die Antragsgegnerin keine Möglichkeit, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen.

Der Ombudsmann kann deshalb für den Antragsteller leider nichts tun.

Berlin, den 10.3.2014

Dr. h. c. Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.3.6 AUSBLICK FÜR DAS JAHR 2014

Die Ombudsstelle konnte bei den Verbraucherbeschwerden des laufenden Jahres bislang keine besonderen Vorkommnisse oder Themenschwerpunkte feststellen.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr 2013 eine grenzüberschreitende Beschwerde erhalten. Es handelte sich um die Eingabe eines Verbrauchers aus einem Land des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und betraf die Depotführung.

2.4 CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme for Investment Funds received one complaint by a foreign consumer in 2013. The consumer was located in a country within the European Economic Area (EEA). The complaint was related to the custody of fund units.

DIE OMBUDSSTELLE
REPRÄSENTIERT DEN
GROSSTEIL DES DEUTSCHEN
FONDSMARKTS.

3. TEILNEHMER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds repräsentiert mit ihren teilnehmenden Gesellschaften den Großteil des Marktes für deutsche offene Publikumsfonds.

Die Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle steht allen Gesellschaften offen, die in den Bereich der Streitschlichtung nach § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch fallen und Verbrauchern die Möglichkeit zur außergerichtlichen Klärung von Streitigkeiten anbieten wollen.

Dies sind überwiegend Verwaltungsgesellschaften deutscher offener Publikumsfonds und deren Verwahrstellen. Mit Einführung des Kapitalanlagegesetzbuchs am 22. Juli 2013 können sich auch Gesellschaften aus dem Bereich geschlossener Fonds der Ombudsstelle anschließen.

Die Mitgliedschaft einer Gesellschaft im deutschen Fondsverband BVI ist hierfür nicht notwendig.

Zugänge 2013

Die Teilnehmerstruktur der Ombudsstelle hat sich im Berichtsjahr 2013 positiv entwickelt. Zwei weitere Gesellschaften haben sich der Ombudsstelle angeschlossen:

- **Union Investment Service Bank AG**
(2. Quartal 2013)
- **Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen**
(3. Quartal 2013)

3.1 GESELLSCHAFTEN

Das Verfahren der Ombudsstelle nutzen folgende Gesellschaften (Stand Juli 2014):

GESELLSCHAFT		KONTAKT
	Aberdeen Asset Management Aberdeen Asset Management Deutschland AG	www.aberdeen-asset.de
	Allianz Global Investors Allianz Global Investors Europe GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	ALTE LEIPZIGER Trust ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipzig.de
	Ampega Ampega Investment GmbH	www.ampega.de
	AVANA AVANA Invest GmbH	www.avanainvest.com
AVANA Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA II Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA III Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen
	AXA Investment Managers AXA Investment Managers Deutschland GmbH	www.axa-im.de
	BlackRock BlackRock Asset Management Deutschland AG	www.blackrockinvestments.de
	BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	www.reim.bnpparibas.de
	BNY Mellon Service KAG BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	www.bnymellon.com/kag
	CRI Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	www.commerzreal.com
	CSAM IMMO CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.cseuroreal.de
	DEKA IMMO Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DEKA Deka Investment GmbH	www.deka.de
	Deutsche Asset & Wealth Management Deutsche Asset & Wealth Management Investment GmbH	www.dws.de www.deawm.com
	FRANKFURT-TRUST FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	www.frankfurt-trust.de
	Generali Investments Generali Investments Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.geninvest.de
	HANSAINVEST HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.com
	HELABA INVEST Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	HSBC INKA Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	KanAm Grund KanAm Grund Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
	KanAm Grund Spezial KanAm Grund Spezialfondsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-spezial.de
	KAS IS KAS Investment Servicing GmbH	www.kasbank.com
	LBB-INVEST Landesbank Berlin Investment GmbH	www.lbb-invest.de
	LAZARD ASSET MANAGEMENT Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardnet.com
	LBBW Asset Management LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	LRI Invest LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
	MEAG MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Meriten Investment Management Meriten Investment Management GmbH	www.meriten.de
	Metzler Investment Metzler Investment GmbH	www.metzler.com
	Monega KAG Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
Morgan Stanley	Morgan Stanley Morgan Stanley Real Estate Investment GmbH	www.morganstanley-p2value.de
	NAM Deutschland Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	www.nomura-asset.de
	OPPENHEIM Oppenheim Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.oppenheim.de
	PALADIN Asset Management Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	PIONEER Investments Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.pioneerinvestments.de
	RREEF Investment RREEF Investment GmbH	www.rreef.com www.deawm.com
	SEB Investment SEB Investment GmbH	www.sebassetmanagement.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SOCIETE GENERALE Securities Services	
	SGSS KAG SGSS Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.sg-securities-services.com
	Siemens Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds
	State Street State Street Bank GmbH	www.statestreet.com
	Pramerica TMW Pramerica Property Investment GmbH	www.weltfonds.de
	UBS Global Asset Management	
	UBS Global Asset Management UBS Global Asset Management (Deutschland) GmbH	www.ubs.com/deutschlandfonds
	Union Investment	
	Union Investment Privatfonds GmbH Union Investment Privatfonds GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment	
	Union Investment Real Estate GmbH Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment	
	Union Investment Service Bank Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	UNIVERSAL INVESTMENT	
	Universal-Investment Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.de
	veritas INVESTMENT	
	Veritas Investment Veritas Investment GmbH	www.veritas-investment.de
	WARBURG INVEST	
	WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	www.warburg-fonds.com
	WestInvest	
	WESTINVEST WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.westinvest.de

Eine aktuelle Liste der am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Gesellschaften steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung.

3.2 BAFIN-SCHLICHTUNGSSTELLE NACH DEM KAPITALANLAGEGESETZBUCH

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin betreibt eine Auffangschlichtungsstelle für Verbraucherrechtsstreitigkeiten, die im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs stehen.

Die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch steht Verbrauchern für die Klärung von Streitigkeiten zur Verfügung, die von der Ombudsstelle für Investmentfonds oder der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. nicht bearbeitet werden können. Dies sind Streitigkeiten mit Gesellschaften, die am Verfahren der jeweiligen privaten Ombudsstellen nicht teilnehmen.

Kontakt

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch

-Referat Q 21-

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 4108-0

Telefax: +49 (0) 228 4108-62299

E-mail: schlichtungsstelle-investment@bafin.de

Die BaFin hält auf ihrer Homepage unter www.bafin.de weitere Informationen zu ihrem Schlichtungsverfahren bereit.

3.3 LUXEMBURGER FONDS

Die Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) betreibt eine Kundenbeschwerdestelle zur Beilegung von Streitigkeiten mit von ihr beaufsichtigten Gesellschaften. Hierzu gehören auch Luxemburger Fondsanbieter, die in Luxemburg domizilierte offene Publikumsfonds in Deutschland verkaufen.

Für Verbraucherrechtsstreitigkeiten über die Verwaltung solcher Fonds ist grundsätzlich die Kundenbeschwerdestelle der CSSF zuständig. Sie nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Schlichtungsverfahren ist erst möglich, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an die betreffende Gesellschaft gewandt haben. Die Gesellschaften in Luxemburg müssen der CSSF Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.

Kontakt

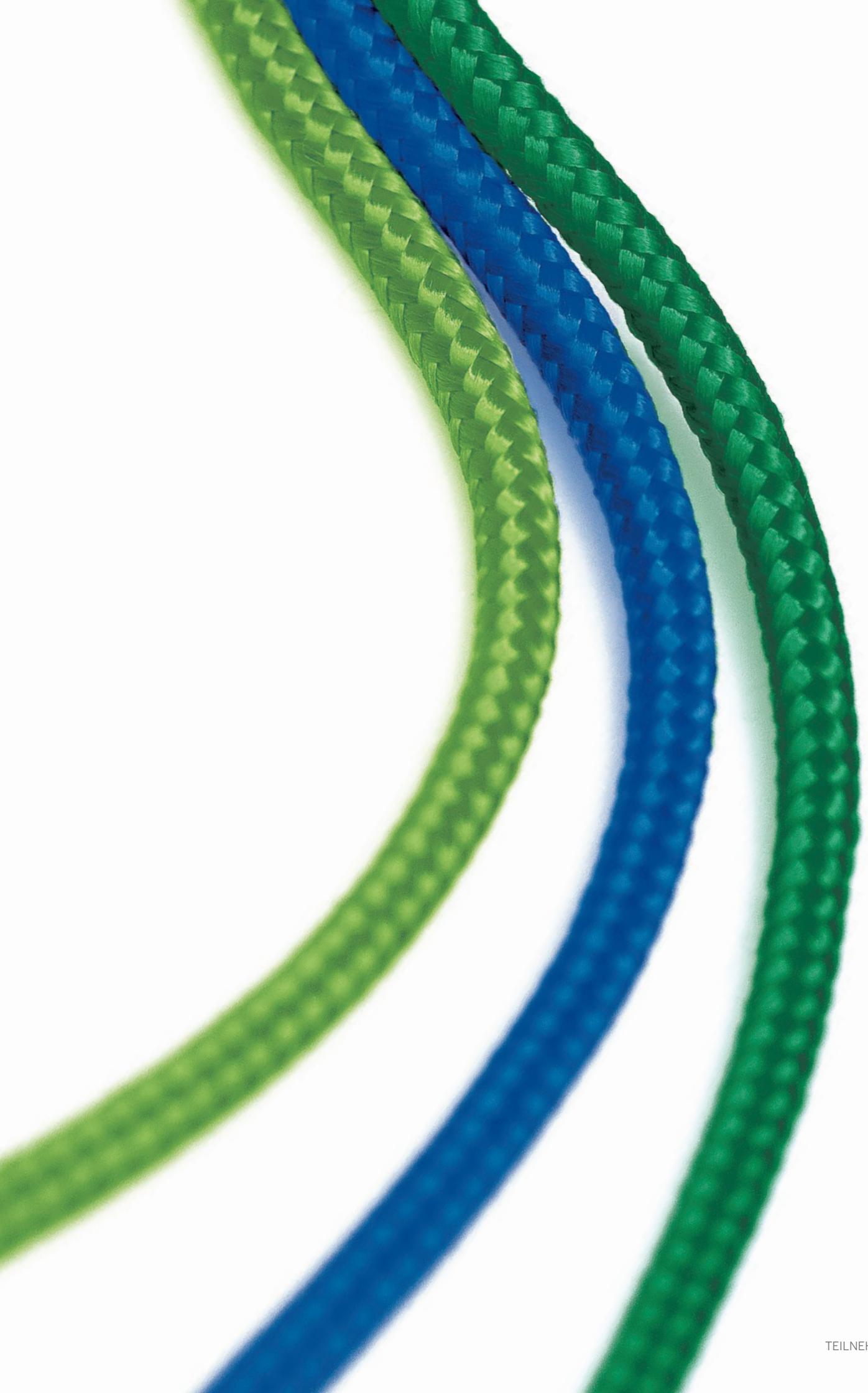
Commission de Surveillance du Secteur Financier
Departement Juridique II

110, route d' Arlon

L-1150 Luxembourg

E-mail: reclamation@cssf.lu

Die CSSF hält auf ihrer Homepage unter www.cssf.lu weitere Informationen zu ihrem Schlichtungsverfahren bereit.



DAS OMBUDSVERFAHREN
ERFÜLLT DIE QUALITÄTSSTANDARDS
DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION.

4. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE

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

Die Verfahrensordnung gründet auf den Vorgaben des Kapitalanlagegesetzbuchs und erfüllt die Qualitätsansprüche der Europäischen Kommission an außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren für Verbraucher.

Die Verfahrensordnung wurde vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und genehmigt.

Das Verfahren der Ombudsstelle steht allen Verbrauchern als Instrument zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch zur Verfügung und bietet viele Vorteile.

Die Vorteile im Überblick:

Kompetent, unabhängig und neutral

Faire und objektive Streitschlichtung bei Fonds.

Unbürokratisch und effizient

Einfaches und kurzes Verfahren.

Außergerichtlich

Kein langwieriger und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos

Rechtsweg weiter offen.

Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

Vertraulich

Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

4.1 NEUE VERFAHRENSORDNUNG

Die Ombudsstelle arbeitet seit dem 17. Januar 2014 auf Grundlage einer neuen Verfahrensordnung.

Der deutsche Fondsverband BVI hat die Verfahrensordnung 2013 grundlegend überarbeitet und an zentralen Stellen für eine Stärkung des Verbraucherschutzes gesorgt.

- Die neue Verfahrensordnung setzt das Kapitalanlagegesetzbuch um und verbreitert das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle. Sie kann nun auch Streitschlichtungsaufgaben im Bereich geschlossener Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch wahrnehmen. Bis dahin galt ihre Zuständigkeit nur Streitigkeiten über offene Fonds. Das Kapitalanlagegesetzbuch hatte am 22. Juli 2013 das Investmentgesetz abgelöst.
- Die neue Verfahrensordnung erweitert die Schlichtungskompetenz des Fondsombudsmanns. Er kann auf dieser Grundlage nun Schlichtungsvorschläge erlassen, die für eine Gesellschaft verbindlich sind. Das gilt für alle Streitigkeiten bis zu einer Wertgrenze von 10.000 Euro, sofern es nicht um Rechtssachen von grundsätzlicher Bedeutung geht. In allen anderen Fällen arbeitet er weiterhin auf Basis von Empfehlungen.
- Die neue Verfahrensordnung erleichtert Verbrauchern den Zugang zu einem Ombudsverfahren. Die Einreichung von Schlichtungsanträgen kann nun auch per Telefax oder E-Mail erfolgen. Bislang war dies nur per Brief möglich.
- Die neue Verfahrensordnung enthält schließlich auch den für Verbraucher wichtigen Hinweis auf die verjährungshemmende Wirkung des Verfahrens der Ombudsstelle.

Die neue Verfahrensordnung wurde vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz genehmigt und ist am 17. Januar 2014 in Kraft getreten.

4.2 ERÖFFNUNG DES OMBUDSVERFAHRENS

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein Schlichtungsverfahren für Verbraucher. Verbraucher können es bei allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch in Anspruch nehmen.

Für gewerbliche Kapitalanleger steht das Ombudsverfahren hingegen nicht zur Verfügung. Dies gilt auch für Streitfälle aus anderen Rechtsgebieten als dem Kapitalanlagenrecht. In wenigen weiteren anerkannten Fällen kann ein Ombudsverfahren ebenfalls nicht eröffnet werden. Dies hat verfahrensökonomische Gründe. Es soll zum Beispiel vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Sache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht.

Das Ombudsverfahren kann nicht eröffnet werden, wenn die Sache bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war. Im Fall der Klage während eines Ombudsverfahrens kann es nicht mehr fortgesetzt werden. Das Ombudsverfahren ist auch dann nicht möglich, wenn der Verbraucher sich mit der Gesellschaft in der Sache schon einigt oder ein Gericht dem Verbraucher eine Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg verweigert hatte. War oder ist die Sache bereits Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens, wird die Ombudsstelle ebenfalls nicht mehr tätig. Im Fall der Verjährung von Ansprüchen setzt der Ombudsmann die Schlichtung nicht mehr fort, wenn die Gesellschaft sich auf ihr Leistungsverweigerungsrecht beruft.

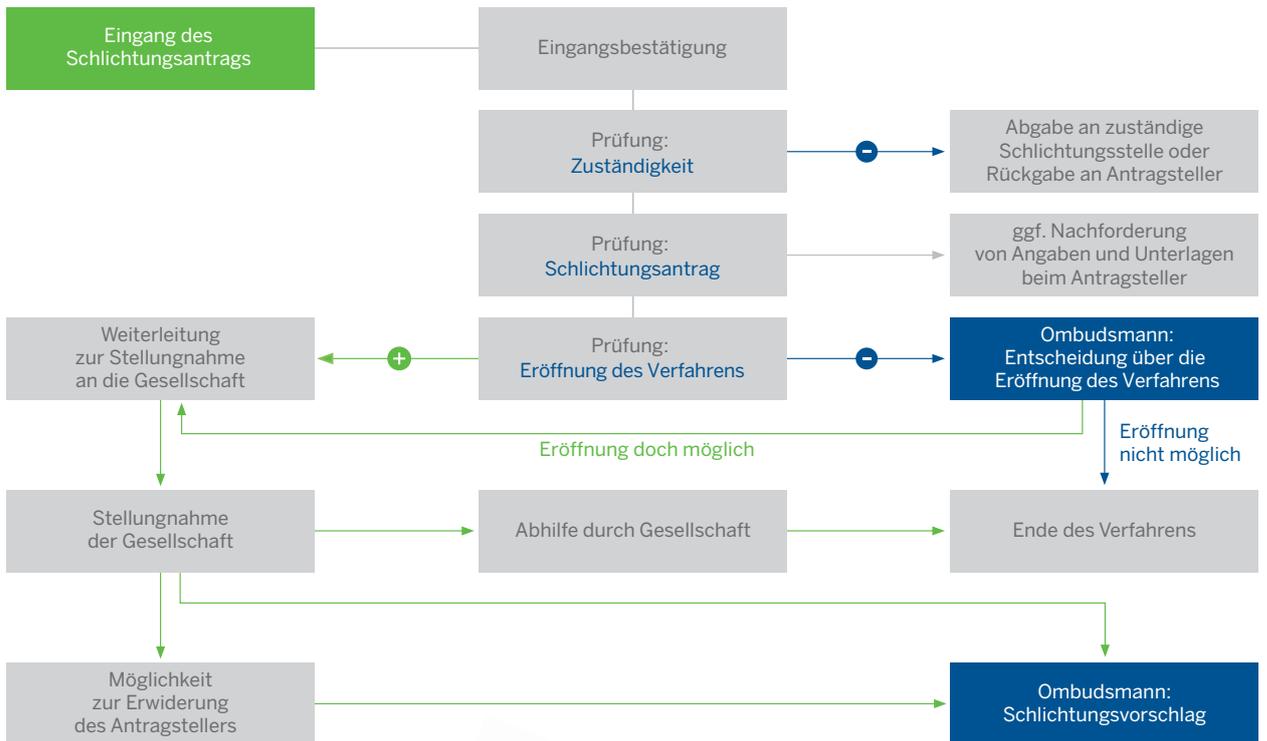
In allen übrigen Fällen ist eine Streitschlichtung grundsätzlich möglich. Das Verfahren der Ombudsstelle unterliegt dabei keinerlei Beschränkungen mit Bezug auf Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte.

4.3 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Ombudsverfahren gliedert sich in zwei Phasen. Die Vorprüfung der Schlichtungsanträge erfolgt durch das Büro der Ombudsstelle. Es holt auch die Stellungnahmen der Parteien ein.

Diese erste Phase dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zu erzielen. Kommt es in dieser Phase zu keiner Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz der Gesellschaft, wird der Vorgang dem Ombudsmann vorgelegt.

Verfahrensablauf



Der Gang des Verfahrens gestaltet sich grundsätzlich wie folgt:

Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Im Schlichtungsantrag soll das Begehren und der Sachverhalt geschildert und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigelegt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür auf ihrer Homepage ein Formular zur Verfügung. Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro der Ombudsstelle eine Eingangsbestätigung sowie Informationen zum Verfahren.

Vorprüfung

Das Büro der Ombudsstelle prüft den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit, Vollständigkeit und Zulässigkeit. Bei Unzuständigkeit leitet es den Schlichtungsantrag grundsätzlich an die zuständige Schlichtungsstelle weiter und informiert den Verbraucher darüber. Wenn ein Schlichtungsantrag nicht vollständig ist, setzt sich das Büro mit dem Verbraucher in Verbindung und bittet um ergänzende Angaben und Unterlagen. Bei Zweifeln an der Zulässigkeit des Schlichtungsantrags fragt es den Ombudsmann, ob das Verfahren eröffnet bzw. fortgesetzt werden kann.

Stellungnahme der Gesellschaft

Vollständige und zulässige Schlichtungsanträge übermittelt das Büro der Ombudsstelle an die Gesellschaft. Diese hat grundsätzlich binnen einem Monat dazu Stellung zu nehmen. Kommt die Gesellschaft dem Begehren des Verbrauchers nach, teilt das Büro ihm dies mit und beendet das Ombudsverfahren. In allen übrigen Fällen kann der Verbraucher binnen einem Monat auf die Stellungnahme der Gesellschaft erwidern.

Vorlage an den Ombudsmann

Das Büro der Ombudsstelle leitet eine vollständige Beschwerdeakte dem Ombudsmann nach Ablauf der Erwidierungsfrist des Verbrauchers zu, wenn der Schlichtungsantrag sich nicht in sonstiger Weise erledigt hat. Der Ombudsmann kann weitere Angaben und Unterlagen von beiden Parteien einholen.



Schlichtungsvorschlag

Nach seiner Prüfung unterbreitet der Ombudsmann den Parteien einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, mit dem die Streitigkeit unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für die Gesellschaft bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000 Euro verbindlich, wenn der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt. Für Verbraucher hat ein Schlichtungsvorschlag immer Empfehlungscharakter.

Es gilt auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann bei einem Verbraucher Verständnis dafür wecken möchte, dass ein günstiges Ergebnis in seinem Fall nicht in Betracht kommt. Auch dies dient der Wiederherstellung des Rechtsfriedens, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert.

Da es im Kapitalanlagenrecht nicht selten an einschlägiger Rechtsprechung zur Beurteilung eines Streits fehlt, unterbreitet der Ombudsmann oftmals statt eines Schlichtungs- einen Vergleichsvorschlag.

Das Büro der Ombudsstelle leitet die Schlichtungs- oder Vergleichsvorschläge an die Parteien weiter.

Ablehnung der Schlichtung

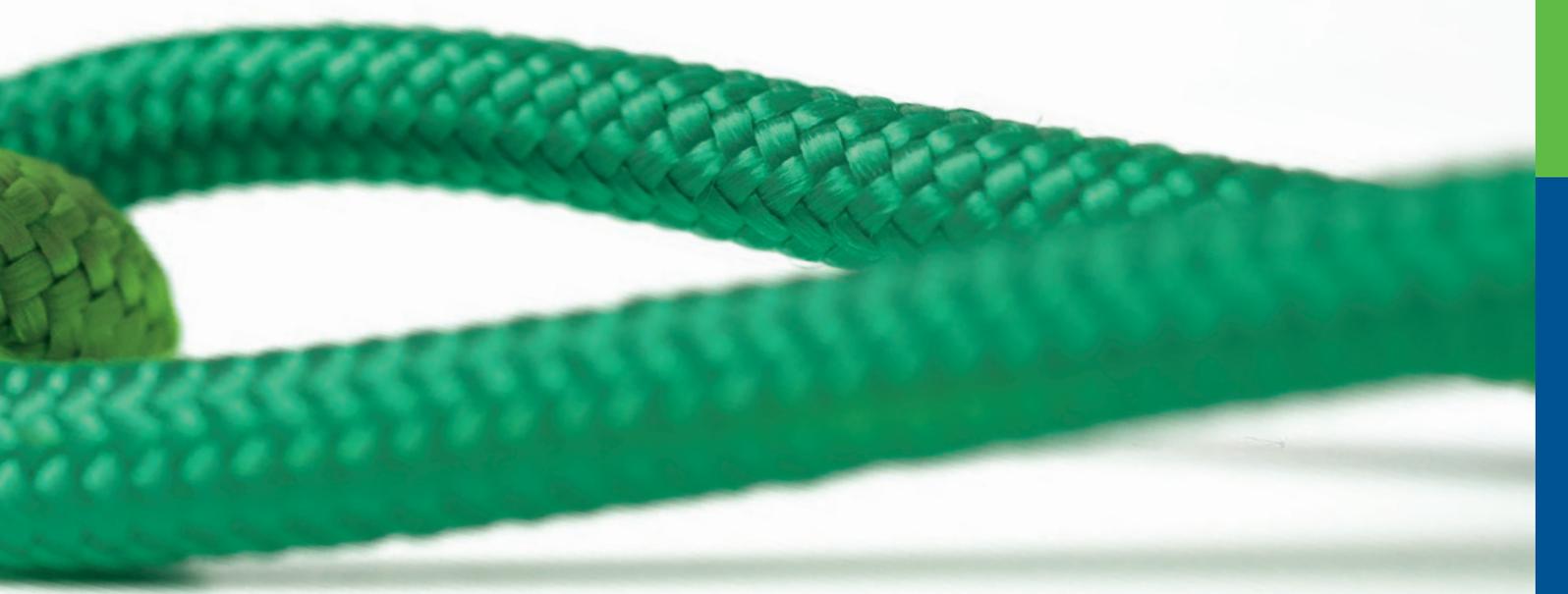
Der Ombudsmann kann von einer Schlichtung absehen, wenn der Sachverhalt nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z.B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsverfahren gemeinhin nicht möglich.

Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns innerhalb einer Frist von sechs Wochen annehmen. Eine Pflicht zur Annahme besteht dabei nicht. Bei einem für die Gesellschaft bindenden Schlichtungsvorschlag kommt es für eine Einigung nur auf die Annahmeerklärung des Verbrauchers an. Das Büro teilt den Parteien nach Ablauf dieser Frist das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung nicht zustande, steht dem Verbraucher der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen. In diesem Fall bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.



IM FINANZBEREICH STEHEN
VERBRAUCHERN HOCH
SPEZIALISIERTE SCHLICHTUNGS-
STELLEN ZUR VERFÜGUNG.



5. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds arbeitet eng mit anderen Schlichtungsstellen, vor allem der deutschen und europäischen Finanzwirtschaft zusammen.

Die alternative Streitschlichtung im deutschen Finanzwesen hat mittlerweile Tradition. Zum Vorteil von Verbrauchern haben sich zahlreiche hoch spezialisierte Schlichtungsstellen entwickelt und etabliert, die sich um Bankkunden, Bausparer oder Kapitalanleger kümmern. Die Kooperation sowie ein gemeinsamer fachlicher Diskurs dieser Schlichtungsstellen untereinander tragen zur Fortentwicklung der Streitschlichtung im deutschen Finanzwesen bei.

Die Vernetzung von Finanzschlichtungsstellen in Europa erleichtert Verbrauchern die außergerichtliche Klärung grenzüberschreitender Streitigkeiten. Dies kann zum Beispiel für Fondsanleger eine Rolle spielen. Viele Fonds lassen sich über Landesgrenzen hinweg erwerben. Streitigkeiten bemessen sich dabei oft nach dem Recht des Herkunftslandes eines Fonds. Das sachnähere Schlichtungssystem sitzt dann möglicherweise im europäischen Ausland. Die Schlichtungsstellen im Heimatland des Verbrauchers leisten in solchen Fällen erste Hilfe.

5.1 DEUTSCHE SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZWIRTSCHAFT

Die Ombudsstelle hat 2013 den Dialog mit den Schlichtungsstellen der deutschen Finanzwirtschaft fortgesetzt.

Hierzu zählten insbesondere die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, die Banken-Schlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft, namentlich die Kundenbeschwerdestellen des Bundesverbands deutscher Banken, des Bundesverbands der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken, des Bundesverbands Öffentlicher Banken Deutschlands und des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands sowie die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.

Im Kern dienten diese Gespräche vor allem einer Stärkung der Zusammenarbeit. Das gemeinsame Verständnis in Praxisfragen trägt zur Vergleichbarkeit der Schlichtungsverfahren bei und fördert die Transparenz für Verbraucher.

Ein willkommener Beitrag stellte in diesem Zusammenhang das von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) initiierte zweite Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsfrauen und -männer für den deutschen Finanzmarkt am 10. Dezember 2013 in Bonn dar. Das Treffen diente dem Austausch über aktuelle Entwicklungen im Schlichtungs- und Beschwerdemanagement und dem kollektiven Verbraucherschutz (vgl. BaFin-Journal 1/2014).

5.2 EUROPÄISCHE SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZWIRTSCHAFT

Die Ombudsstelle ist seit 2012 aktives Mitglied im europäischen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Seit 2013 ist sie mit Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, als deutscher Vertreter im Lenkungsausschuss des FIN-NET vertreten.

Das FIN-NET wurde im Jahr 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission gegründet. Mehr als 50 europäische Schlichtungsstellen gehören ihm an. Das Netzwerk erleichtert Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren bei grenzüberschreitenden Finanzstreitigkeiten.

Die Europäische Kommission als Schirmherrin ruft das Netzwerk zweimal im Jahr zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf europäischer Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Mitglieder zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zu fördern. 2013 traf sich das FIN-NET in Brüssel und in London.

Das FIN-NET veröffentlicht einen jährlichen Tätigkeitsbericht auf seiner Homepage¹⁴.

¹⁴ http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_de.htm

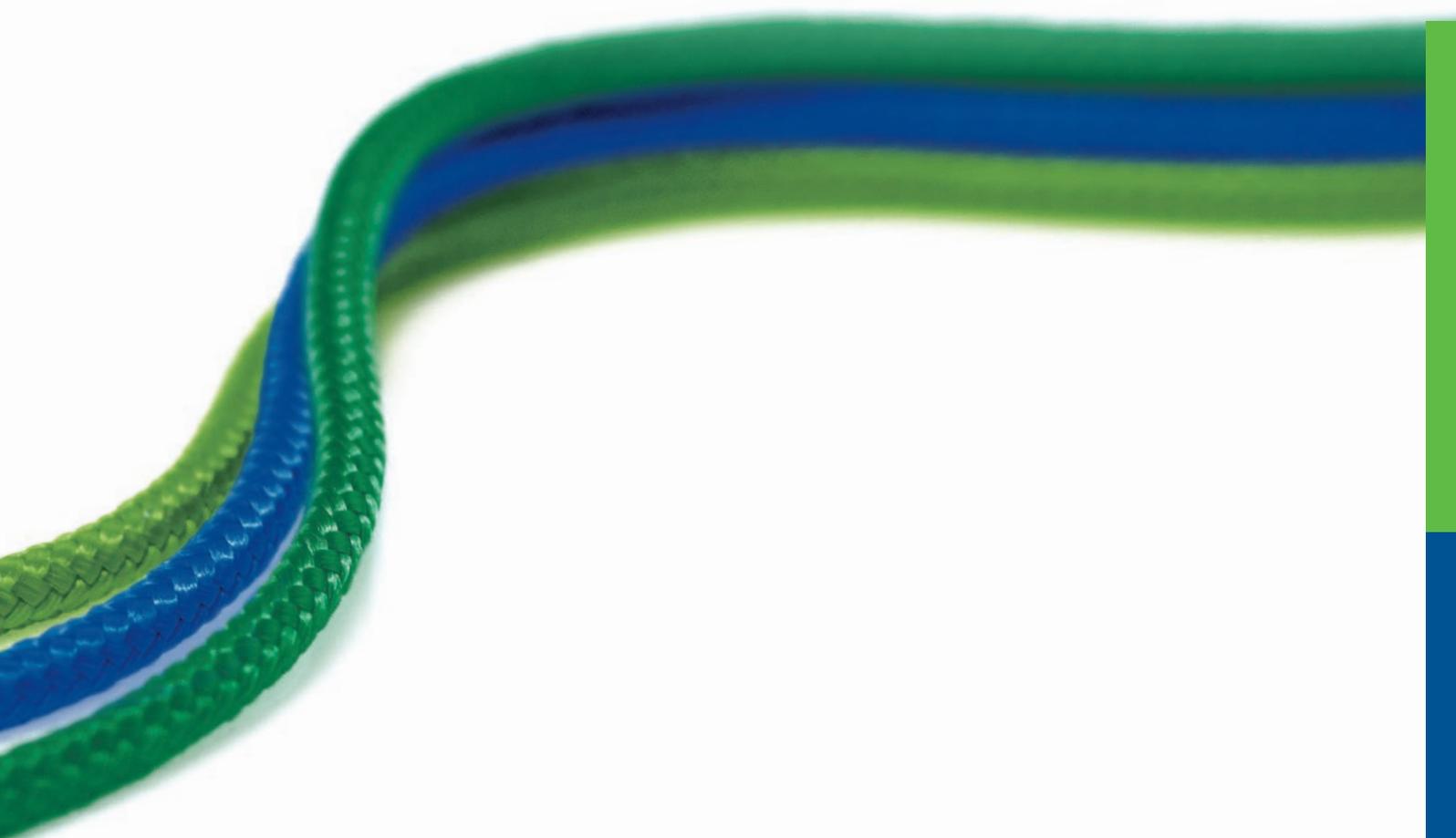
5.3 WEITERE SCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle hat 2013 auch den Dialog mit verschiedenen Schlichtungsstellen anderer Wirtschaftszweige fortgeführt.

Zu diesem Kreis zählte zum Beispiel der Versicherungsombudsman e.V., die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., die Schlichtungsstelle Energie e.V., die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft sowie die Clearingstelle EEG.

Im Vordergrund dieser Gespräche standen vor allem Fragen zur Weiterentwicklung des Schlichtungswesens in Deutschland mit Blick auf die am 21. Mai 2013 erlassene EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie).

Wertvolle Beiträge zur Förderung eines solchen branchenübergreifenden Diskurses zum Ausbau außergerichtlicher Rechtsschutzsysteme leistete das Bundesministerium der Justiz mit seiner Fachtagung „Schlichtung und Mediation – Erfahrungen und Perspektiven“ am 19. April 2013 und einer Informations- und Diskussionsveranstaltung zur Umsetzung der ADR-Richtlinie am 24. Oktober 2013 in Berlin. Die Ombudsstelle war bei beiden Terminen vertreten.



„DER OMBUDSMANN
ERKLÄRT, WORÜBER SICH
ANLEGER BESONDERS
ÄRGERN.“

SÜDDEUTSCHE ZEITUNG VOM 8.2.2013



6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit.

Verbraucher und Interessierte sollen so auf die Möglichkeit eines alternativen Rechtsschutzes bei der Kapitalanlage und Altersvorsorge mit Fonds aufmerksam gemacht und informiert werden.

Der Kern ihrer Öffentlichkeitsarbeit ist der jährliche Tätigkeitsbericht, seit 2014 eine zusätzliche vierteljährliche Kurzberichterstattung sowie ein umfangreiches Informationsangebot auf der Website der Ombudsstelle.

Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle stehen Verbrauchern und Interessierten für weitergehende Fragen auch persönlich zur Verfügung. Die Rechts- oder Anlageberatung ist indes nicht möglich.

Zudem unterstützt und fördert die Ombudsstelle das rege Medieninteresse an Themen des Verbraucherschutzes und der alternativen Streit-schlichtung bei Finanzdienstleistungen. Journalisten treten für ihre Berichterstattung regelmäßig an den Fondsombudsmann oder das Büro der Ombudsstelle heran.

Der deutsche Fondsverband BVI ergänzt das Informationsangebot der Ombudsstelle durch eigene Öffentlichkeits- und Pressearbeit.



Tätigkeitsbericht

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle bietet einen informativen, transparenten und praxisnahen Einblick in ihre Schlichtungsarbeit und ihre weiteren Aktivitäten. Gleichzeitig trägt er dem berechtigten öffentlichen Interesse an einer kompetenten, unabhängigen und neutralen Aufgabenerfüllung der Ombudsstelle Rechnung.

Der Tätigkeitsbericht erscheint einmal jährlich und richtet sich an Verbraucher, Interessierte, Anleger und Verbraucherschützer, Politik und Behörden sowie Presse und Wissenschaft.



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen den jährlichen Tätigkeitsbericht.

Die vierteljährlichen Kurzberichte liefern einen zeitnahen Überblick zu den Beschwerdezahlen und deren Entwicklung, sprechen aktuelle Verbrauchert Themen sowie einschlägige Gerichtsurteile an und enthalten Neuigkeiten aus den Bereichen Fonds, Finanzen und Verbraucherschutz.

Die Ombudsstelle veröffentlicht ihre Quartalsinfos seit 2014.



Homepage

Die Ombudsstelle informiert unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de über die Institution, das Schlichtungsverfahren und die teilnehmenden Gesellschaften. Zahlreiche Hinweise und ein Beschwerdeformular erleichtern Verbrauchern die Kontaktaufnahme. Aktuelles aus den Bereichen Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.

In 2013 hat die Ombudsstelle ihre Website grundlegend überarbeitet. Neue Optik, eine optimierte Navigation sowie ein „Responsive Webdesign“ haben den Zugang zur Ombudsstelle über sämtliche Medien, wie Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone verbessert.

Fondsgesellschaften

Die wichtigsten Beiträge zur Verbraucherinformation über die alternative Streitbeilegung leistet die Fondsgesellschaft selbst.

Die der Ombudsstelle angeschlossenen Gesellschaften weisen Verbraucher in den Verkaufsunterlagen ihrer Fonds (z.B. in Verkaufsprospekten), auf ihren Websites oder auch im konkreten Einzelfall darauf hin, dass man sich im Streit an den neutralen Fondssombudsmann wenden kann, um dort seine Rechte auf unbürokratische Weise außergerichtlich geltend zu machen.

VERBRAUCHER KOMMEN
EINFACH, SCHNELL UND
KOSTENLOS ZUM RECHT.

ANHANG

- Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds¹⁵
- Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft

¹⁵Die Verfahrensordnung ist mit Wirkung zum 17. Januar 2014 geändert worden. Für sämtliche Ombudsverfahren des Berichtsjahres galt die Verfahrensordnung in ihrer vorherigen Fassung.

VERFAHRENSORDNUNG

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

(STAND JANUAR 2014)

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

ABSCHNITT 1 – OMBUDSPERSONEN

§ 1 Bestellung

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

§ 2 Beteiligung der Verbraucherverbände

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

§ 3 Qualifikation

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

§ 4 Unabhängigkeit

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

§ 5 Bestellung mehrerer Personen

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

§ 6 Befangenheit

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

§ 7 Abberufung

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

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

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

ABSCHNITT 2 - BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

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

ABSCHNITT 3 - SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Einreichung des Schlichtungsantrags

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

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

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

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

§ 10 Vorprüfung

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

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

§ 11 Schlichtungsgegenstand

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

§ 12 Ausnahmen

Die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

1. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,

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

§ 13 Entscheidung über die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens

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

§ 14 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens leitet das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Der Antragsgegner hat Gelegenheit, binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang des Schlichtungsantrags zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antrags-

gegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang der Ombudsperson zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.

- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen dem Antragsteller zu.
- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können. Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller zugleich auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Gründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind, ein Schlichtungsverfahren nicht durchzuführen, und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben.

§ 15 Vorlage an die Ombudsperson

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

§ 16 Schlichtungsverfahren bei der Ombudsperson

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird vor einer Ombudsperson durchgeführt.
- (2) Die Ombudsperson kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er oder sie dies für geboten hält. Die Ombudsperson kann die Beteiligten auch (fern-) mündlich anhören. Die Ombudsperson kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen

Wirtschaftsraums (EWR) einholen. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte werden mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle den jeweils Beteiligten zugeleitet.

- (3) Die Ombudsperson führt keine eigene Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- (4) Die Ombudsperson kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

§ 17 Schlichtungsvorschlag

- (1) Die Ombudsperson unterbreitet den Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und den Geboten von Treu und Glauben einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.
- (2) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von 6 Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle annehmen. Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag darauf hin, dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt. Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Vorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).
- (3) Abweichend von Absatz 2 ist ein Schlichtungsvorschlag in Verfahren, in denen der Gesamtwert des Gegenstands des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt, für das Unternehmen bindend. Im Fall des Satzes 1 ist für das Unternehmen die Anrufung der ordentlichen Gerichte in Bezug auf die im Schlichtungsantrag benannte Streitigkeit ausgeschlossen, wenn der

Antragsteller den Schlichtungsvorschlag angenommen hat.

- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 2 das Ergebnis der Schlichtung mit. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

ABSCHNITT 4 – SONSTIGES

§ 18 Vertretung

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

§ 19 Kosten

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

§ 20 Verschwiegenheitspflicht

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

§ 21 Tätigkeitsbericht

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

§ 22 Auskunft

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

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 (030) 6449046-0 Telefax (030) 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch – Referat Q 21 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0228) 4108-0 Telefax: (0228) 4108-62299 schlichtungsstelle-investment@bafin.de www.bafin.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Departement Juridique II L-1150 Luxemburg Telefon: (00352) 26251-1 Telefax: (00352) 26251-601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon (030) 257616-90 Telefax (030) 257616-91 info@ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-gfonds.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (030) 1663-3166 Telefax (030) 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (030) 8192-295 Telefax (030) 8192-299 ombudsmann@voeb.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. Kundenbeschwerdestelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (030) 20225-1510 Telefax: (030) 20225-1515 kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Bankdienstleistungen	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon: (069) 2388-1907 Telefax: (069) 2388-1919 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon: (030) 590091500 Telefax: (030) 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann e. V.	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: (030) 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Immobilien	Ombudsstelle Immobilien des IVD	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V. - Ombudsstelle - Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (030) 275726-78 info@ombudsmann-immobilien.net www.ombudsmann-immobilien.net
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden www.schufa-verbraucherbeirat.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:
Juli 2014

Konzeption und Gestaltung:
Gröpper & Bonum GmbH, Wiesbaden
www.g-b.de

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppe.com

Druck:
W.B. Druckerei GmbH
www.wb-druckerei.de





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

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6 44 90 46-0
Telefax: +49 30 6 44 90 46-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen