



# TÄTIGKEITSBERICHT 2016

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2016

gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), § 4 Verbraucherstreitbelegungs-  
Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) entsprechend<sup>1</sup>

zum Stichtag 31.12.2016

## INHALT

1.	OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS.....	2
2.	BERICHT 2016.....	3
3.	MITGLIEDER.....	9
4.	ZUSAMMENARBEIT IN NETZWERKEN.....	10
5.	TERMINE IM RÜCKBLICK.....	11

---

<sup>1</sup> Dieser Bericht erfolgt entsprechend § 20 FinSV, § 4 VSBInfoV. Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist mit Bescheid des Bundesamts für Justiz vom 30.1.2017 zum 1.2.2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Maßgabe des § 14 Unterlassungsklagengesetz bzw. der FinSV anerkannt worden und erst seitdem auf dieser Grundlage tätig.

## 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsstelle) ist anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich.

### 1.1 Aufgaben

Zu ihren Aufgaben gehört die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen, insbesondere über Finanzprodukte, wie offene und geschlossene Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB), fondsbasierte Altersvorsorgeverträge und Finanzdienstleistungen, wie das Depotgeschäft.

### 1.2 Organisation

Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle. Sie besteht aus zwei unabhängigen Schlichtern und dem Büro der Ombudsstelle des BVI (Geschäftsstelle).

Schlichter im Berichtszeitraum waren Dr. h.c. Gerd Nobbe, Vorsitzender Richter am BGH a.D., und Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a.D., als Vertreter. Der BVI hat sie 2014 mit Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) für drei Jahre zu Schlichtern bestellt.

### 1.3 Grundlagen

Die Ombudsstelle war im Berichtszeitraum nach Maßgabe des § 11 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des KAGB (KASchlichtV) der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingerichtet und tätig. Das Schlichtungsverfahren hat das Bundesministerium der Finanzen (BMF) im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geprüft und mit Bescheid vom 7.1.2014 genehmigt.

Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016 (UmsG) hat 2016 die Vorgaben für Finanzschlichtungsstellen neu geordnet. Die maßgeblichen Vorschriften für die Ombudsstelle finden sich seitdem in § 14 Unterlassungsklagengesetz n.F. (UKlaG) bzw. in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom 5.9.2016. Die Ombudsstelle gilt bis zum 1.2.2017 als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle (§ 16 Absatz 2 UKlaG n.F.) im Sinne der neuen Vorschriften und muss sich bis zum 2.2.2017 vom Bundesamt für Justiz (BfJ) als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Maßgabe des § 14 UKlaG bzw. der FinSV neu anerkennen lassen.

Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30.1.2017 mit Wirkung zum 1.2.2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich anerkannt worden.

## 2. BERICHT 2016

Dieser Bericht bezieht sich auf Beschwerdeeingänge im Zeitraum 1.1. - 31.12.2016. Einige konnten bis zum Stichtag 31.12.2016 nicht abschließend bearbeitet werden, insbesondere Eingänge zum Jahreschluss. Sie können in diesem Bericht nur eingeschränkt dargestellt werden. Der Bericht schließt Schlichtungsanträge aus 2015 ein, die erst 2016 abschließend bearbeitet werden konnten.

### Zusammenfassung: Eingänge und Verfahrensergebnisse (Stichtag 31.12.2016)

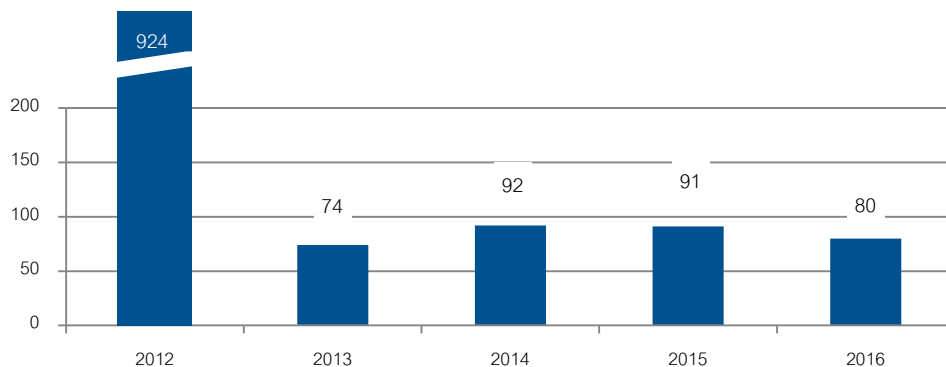
		2016		2015		gesamt	
[1]	Eingänge	80		91			
[2]	abgeschlossen 2016	64		9		73	
[3]	Ablehnungsgründe						
	- allgemeine Anfrage bzw. kein ausreichender Schlichtungsantrag	5	7,81%	-,-		5	6,85%
	- keine Zuständigkeit	21	32,81%	-,-		21	28,77%
[4]	Zwischensumme	38		9		47	
	(davon grenzüberschreitend)	(1)	2,63%	(0)			2,13%
[5]	Schlichtungsantrag nicht weiterverfolgt	10					
[6]	Zwischensumme	28		9		37	
[7]	Erledigung zugunsten Verbraucher bzw. Schlichtungsantrag (teilweise) begründet	13	46,43%	3	33,33%	16	43,24%
[8]	Schlichtungsantrag unbegründet	15	53,57%	6	66,67%	21	56,76%
[9]	Einigungen						
	- Erledigungen zugunsten Verbraucher bzw. bei (teilweise) begründeten Schlichtungsanträgen	13	46,43%	2	22,22%	15	40,54%
	- bei unbegründeten Schlichtungsanträgen	2	7,14%	1	11,11%	3	8,11%
[10]	= Einigungsquote		53,57%		33,33%		48,65%
[11]	= Schlichtungsverfahren ergebnislos	13	46,43%	6	66,67%	19	51,35%

## 2.1 Statistische Angaben zu Schlichtungsanträgen

### a) Schlichtungsanträge (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. a) VSBInfoV)

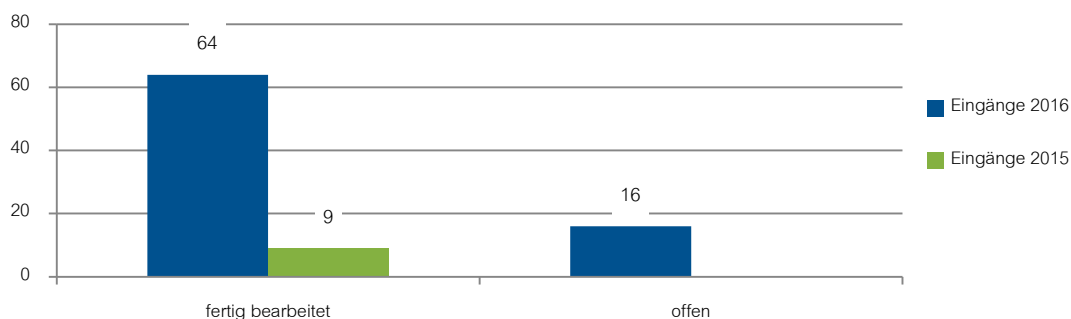
Die Ombudsstelle hat trotz volatiler Kapitalmärkte und einem starken Mitgliederzuwachs 2016 geringere Eingangszahlen verzeichnet als im Vorjahr. Im Berichtszeitraum zählte sie 80 Eingänge (Vj. 91). Dies entspricht einem Rückgang um gut 12% gegenüber 2015.

Abbildung 1: Eingangszahlen im Jahresvergleich 2012 - 2016



Bis zum 31.12.2016 ließen sich 64 dieser 80 Eingänge abschließend bearbeiten. 16 Eingänge, überwiegend aus Dezember 2016, standen noch offen. Darüber hinaus hat die Ombudsstelle 2016 weitere 9 Schlichtungsverfahren aus 2015 beendet.

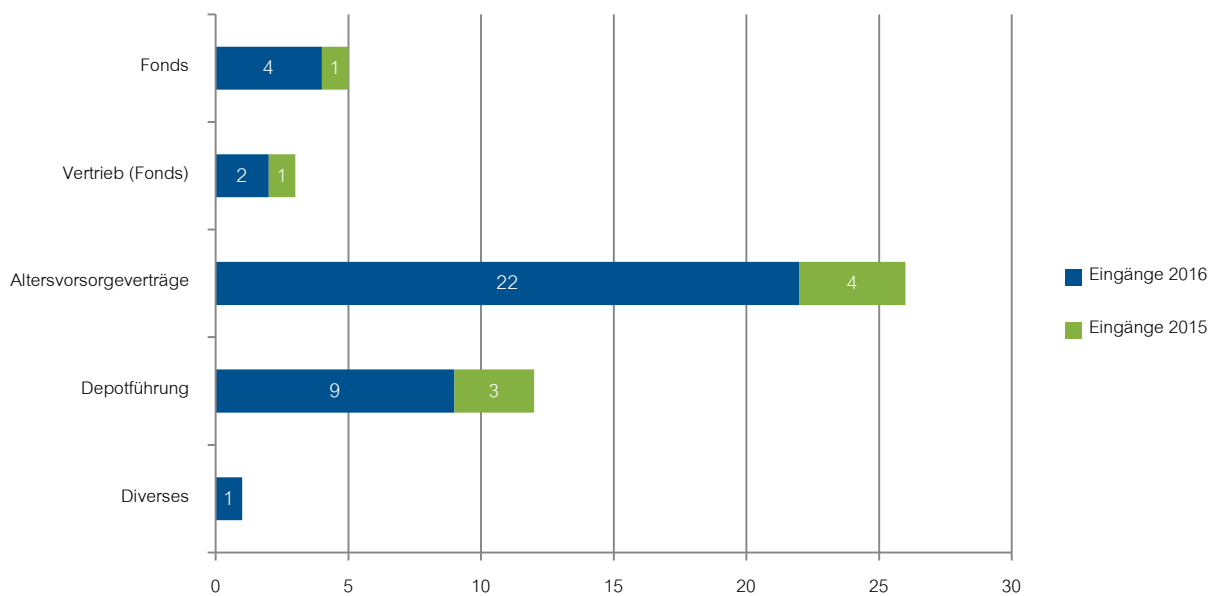
Abbildung 2: Bearbeitungsstand 31.12.2016



Bei 5 Eingängen aus 2016 handelte es sich lediglich um allgemeine Anfragen, die keinen ausreichenden Schlichtungsantrag darstellten. Für 21 Eingaben aus 2016 war die Ombudsstelle nicht zuständig und konnte hiervon 3 Schlichtungsanträge an andere Verbraucherschlichtungsstellen (entsprechend § 24 Absatz 1 FinSV) abgeben (vgl. auch Ziff. 2.2 b).

Die meisten der verbleibenden Schlichtungsanträge [4] betrafen das Geschäft mit Altersvorsorgeverträgen auf Fondsbasis und die Depotführung. Die klassische Verwaltung von Fonds, ebenso wie der Vertrieb von Fonds, war kaum Gegenstand von Schlichtungsanträgen.

Abbildung 3 : Beschwerdegegenstände



In der Kategorie Fonds ging es jeweils um Einzelthemen, so z.B. die ordnungsgemäße Bekanntmachung einer Fondverschmelzung (2015), die Beschränkung der Anteilausgabe bei einem offenen Immobilienfonds, die steuerliche Behandlung eines thesaurierenden Fonds, die Erhebung von Verwaltungsgebühren bei einem in Liquidation befindlichen Immobilien-Dachfonds sowie die gewünschte vorzeitige Rückgabe von Fondsanteilen.

In der Kategorie Vertrieb machten Antragsteller gegenüber Fondsgesellschaften Beratungsfehler vor dem Erwerb von Fondsanteilen, z.B. an einem offenen Immobilienfonds, oder dem Abschluss eines Sparplans geltend.

In den am häufigsten betroffenen Kategorien Altersvorsorgeverträge und Depotführung stellen sich die Beschwerdegegenstände im Einzelnen wie folgt dar:

Abbildung 3a: Beschwerdegegenstände Altersvorsorgeverträge

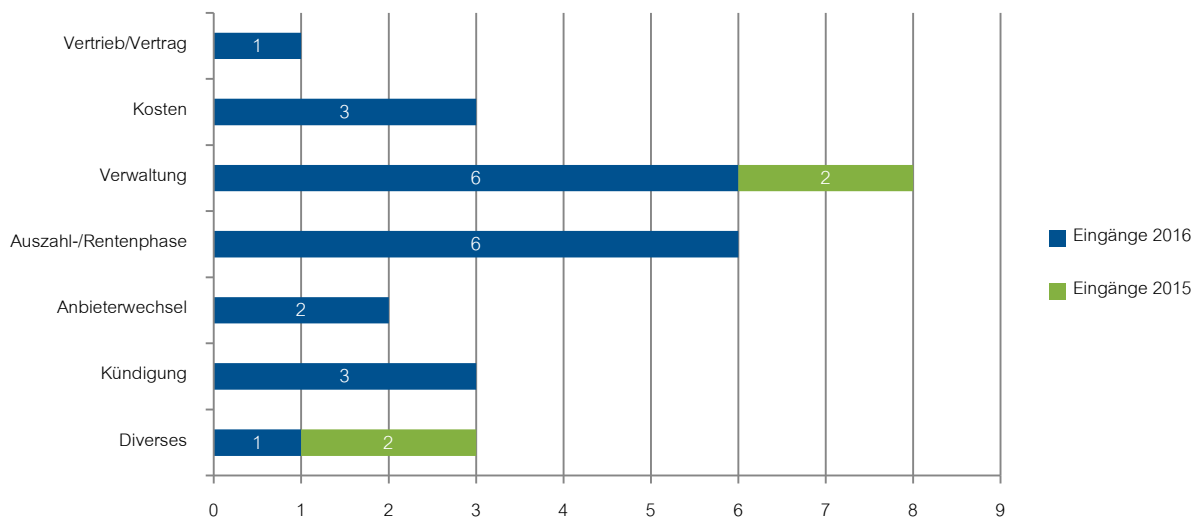
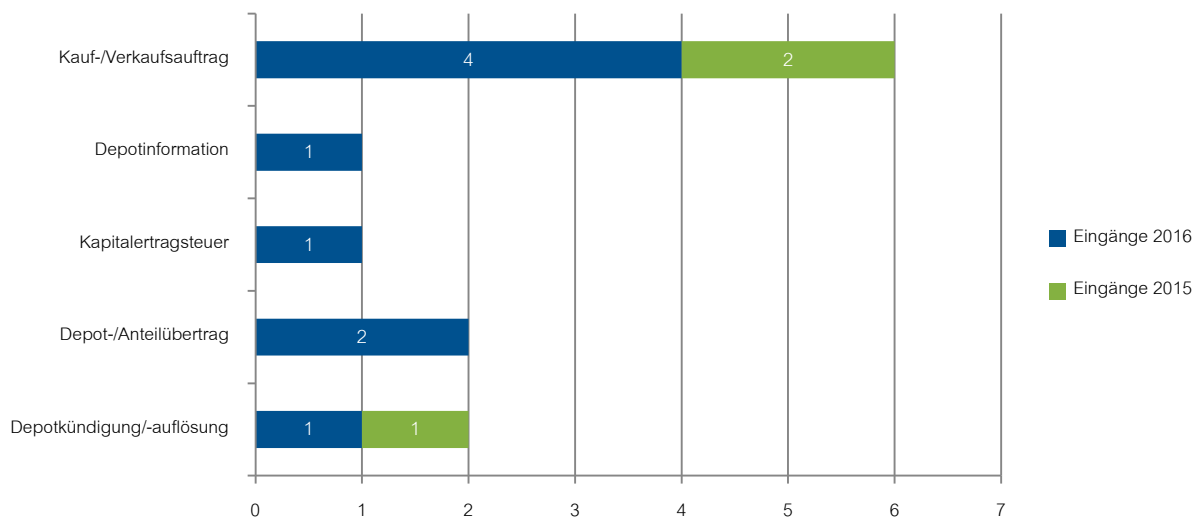


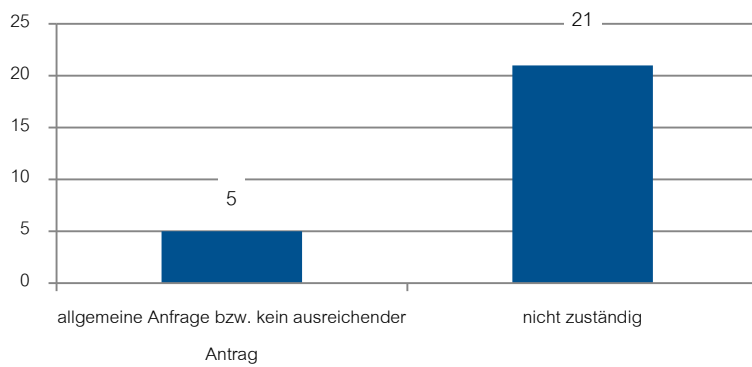
Abbildung 3b: Beschwerdegegenstände Depotführung



#### b) Abgelehnte Schlichtungsanträge (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. b) VSBIInfoV)

Der Anteil der Eingänge 2016, bei denen Ablehnungsgründe [3] (entsprechend § 9 Absatz 1 und 2 FinSV) vorlagen, beläuft sich auf 40,63%. Bei Einbeziehung der 2016 beendeten Schlichtungsverfahren aus 2015, bei denen es keinerlei Ablehnungsgründe gab, beläuft sich der Anteil auf insgesamt 35,62%.

Abbildung 4: Ablehnungsgründe 2016



#### c) Einigungen und ergebnislose Schlichtungsverfahren (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. c) VSBIInfoV)

Die Einigungsquote bei Schlichtungsanträgen aus 2016 beläuft sich auf 53,57%. Bei Einbeziehung der 2016 beendeten Schlichtungsverfahren aus 2015 beläuft sie sich auf insgesamt 48,65%.

Der Anteil ergebnislos gebliebener Schlichtungsverfahren (entsprechend § 9 Absatz 3 Satz 6 FinSV), d.h. nicht beigelegter Streitigkeiten, belief sich bei Schlichtungsanträgen aus 2016 auf 46,43% und unter Einbeziehung der 2016 beendeten Schlichtungsverfahren aus 2015 auf insgesamt 51,35%.

#### d) Durchschnittliche Verfahrensdauer (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. d) VSBIInfoV)

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens belief sich bei Schlichtungsanträgen aus 2016 auf 60 Tage. Bei Einbeziehung der 2016 beendeten Schlichtungsverfahren aus 2015 beläuft sie sich auf insgesamt 66 Tage. Die ausgewiesene Verfahrensdauer reicht vom Erstkontakt mit dem Antragsteller bis zum Erlass eines Schlichtungsvorschlags oder der sonstigen Erledigung des Schlichtungsantrags. Fristen zur Annahme/Nichtannahme von Schlichtungsvorschlägen sind nicht eingerechnet. Weiterhin nicht eingerechnet sind Eingänge [3], bei denen Ablehnungsgründe (vgl. Ziff. 2.2 b) vorlagen. In sämtlichen Fällen wurde die 90-Tagefrist des § 9 Absatz 1 FinSV eingehalten.

#### e) Vollzug des Schlichtungsergebnisses (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. e) VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle beziffert den Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens gehalten haben, mangels entgegenstehender Hinweise oder Erkenntnisse auf insgesamt 100%.

#### f) Grenzübergreifende Streitigkeiten (§ 4 Absatz 1 Nr. 1 lit. f) VSBIInfoV)

Der Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten [4] beläuft sich bei Schlichtungsanträgen aus 2016 auf 2,63%. Bei Einbeziehung der 2016 beendeten Schlichtungsverfahren aus 2015, bei denen es sich in keinem Fall um grenzübergreifende Streitigkeiten handelte, beläuft sich der Anteil auf insgesamt 2,13%.

#### 2.2 Systematische oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen (§ 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund ihrer Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über Problemstellungen aus der Sphäre bzw. in der Verantwortung der ihrem Verfahren angeschlossenen Unternehmen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Schlichtungsanträge waren.

Für erwähnenswert hält die Ombudsstelle allerdings den negativen Einfluss der andauernden Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank auf die private Altersvorsorge generell und damit auch auf fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Erkenntnisse aus mehreren Schlichtungsverfahren, in denen sich Antragsteller unmittelbar über die zu erwartenden (Renten-)leistungen unzufrieden zeigten, machen deutlich, dass die Niedrigzinspolitik in der Auszahlphase zu verminderten Renditemöglichkeiten bei der Anlage des auszuzahlenden Altersvorsorgevermögens und zu höheren Kosten bei notwendigen Versicherungsbausteinen ab dem 85. Lebensjahr bzw. bei Leibrenten führt. Hieraus können für Verbraucher geringere (Renten-)leistungen als erwartet und u.U. auch Versorgungslücken resultieren.

#### 2.3 Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung häufiger Streitigkeiten (§ 4 Absatz 1 Nr. 3 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum, insbesondere mit Blick auf die moderaten Eingänge, keine Erkenntnisse bzw. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen.

#### 2.4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Absatz 1 Nr. 4 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich.



### 3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum folgende Unternehmen als neue Mitglieder hinzu gewonnen:

- RWB PrivateCapital Emissionshaus AG (nebst Fonds nach dem KAGB)
- DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH
- Jamestown US-Immobilien GmbH (für die Jamestown 30 L.P. & Co. geschlossene Investment KG)
- Jamestown Treuhand GmbH
- ZBI Fondsmanagement AG (nebst Fonds)
- FEREAL AG
- IPCONCEPT (Luxemburg) S.A. (für deutsche Fonds nach dem KAGB)
- Union Investment Institutional GmbH (Beitrittserklärung zum 1.1.2017)

Das Mitgliedsunternehmen Metzler Investment GmbH firmiert seit Dezember 2016 neu als Metzler Asset Management GmbH. Weitere Veränderungen im Mitgliederbestand, insbesondere Abgänge, gab es im Berichtszeitraum nicht.

Die Ombudsstelle stellt unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/) eine Liste der an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen zur Verfügung.

#### 4. ZUSAMMENARBEIT IN NETZWERKEN (§ 4 Absatz 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle steht in engem Dialog mit anderen deutschen und internationalen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich. Hierzu zählen auf nationaler Ebene z.B. die Schlichtungsstellen der kreditwirtschaftlichen Spitzenverbände und der Versicherungsombudsmann.

##### 4.1 EU-Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten konzentriert sich auf europäischer Ebene in der Mitgliedschaft der Ombudsstelle im Financial Dispute Resolution Network ([FIN-NET](#)<sup>2</sup>), dem sie seit 2012 angehört. Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich in Ländern des europäischen Wirtschaftsraums unter Leitung der Europäischen Kommission. Es hilft Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen und besteht aktuell aus 58 Mitgliedern aus 25 Staaten. Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, gehört seit 2013 als deutscher Vertreter dem Steering Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET an.

Die im FIN-NET vertretenen deutschen Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft haben im Berichtszeitraum auf Initiative und unter Leitung der Ombudsstelle die halbjährliche Vollversammlung, das FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin, ausgerichtet. Gastreferenten waren u.a. Ulrich Kelber (MdB), Parlamentarischer Staatssekretär im BMJV, Dr. Michael Meister (MdB), Parlamentarischer Staatssekretär im BMF, und Felix Hufeld, Präsident der BaFin.

##### 4.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen auf globaler Ebene hat die Ombudsstelle 2016 durch ihren Beitritt zum International Network of Financial Services Ombudsman Schemes verstärkt. Das [INFO-Network](#)<sup>3</sup> ist ein weltweiter Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzbereich. Es fördert die Kooperation und den Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene.

---

<sup>2</sup> [www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm)

<sup>3</sup> [www.networkfso.org/index.html](http://www.networkfso.org/index.html)

## 5. TERMINE IM RÜCKBLICK

26.1.2016

Fachtagung „Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“, BMJV, Berlin

22.2.2016

Fachgespräch „Upgrade notwendig? Finanzieller Verbraucherschutz in einer digitalisierten Welt“,  
Bündnis 90 / Die Grünen Bundestagsfraktion, Deutscher Bundestag, Berlin

26.2.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei VÖB-Ombudsmann, Berlin

8.3.2016

8. Sitzung des BaFin-Verbraucherbeirats, Frankfurt

10.3.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Schlichtungsstelle DSGVO, Berlin

15.3.2016

Fachtagung „Altersvorsorge im Zinstief. Neue Chancen durch Marktbeobachtung“, vzbv, Berlin

15.3.2016

Fachgespräch „Verbraucherpolitik zwischen Regulierung, Konsumlenkung und Eigenverantwortung“,  
Forum Wirtschaft und Verbraucher, BDI, Berlin

16.3.2016

Sitzung FIN-NET Steering Committee, Financial Dispute Resolution Network (FIN NET) der  
Europäischen Kommission, Brüssel

13.4.2016

Planungsstab der Schlichtungsstellen der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft für das FIN-  
NET Plenary Meeting 2016 in Berlin bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

13.4.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

14.-15.4.2016

Fachtagung „Verbraucherrechtstage 2016“, BMJV, Berlin

22.4.2016

FIN-NET Plenary Meeting, Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET) der Europäischen Kommission, Brüssel

12.5.2016

Sachwertekongress 2016, BSI, Berlin

17.5.2016

BMF im Dialog, „Nieder mit den Konventionen - Neue Leitschnur der (Makro-)Politik?“, BMF, Berlin

23.5.2016

Workshop „The MiFID and MiFID II framework for investor protection“, ESMA European Securities and Markets Authority, Paris

7.6.2016

9. Sitzung des BaFin-Verbraucherbeirats, Frankfurt

20.6.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

6.7.2016

Erfahrungsaustausch Schlichtungsstellen (branchenübergreifend) bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

26.7.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Schlichtungsstelle Bausparen, Berlin

27.7.2016

Anhörung zum Entwurf einer Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV), BMJV, Berlin

20.9.2016

Planungsstab der Schlichtungsstellen der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft für das FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

8.9.2016

5. Treffen der Schlichtungsstellen der deutschen Finanzbranche, BaFin, Bonn

29.-30.9.2016

FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin, Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET) der Europäische Kommission, Schlichtungsstellen der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft, Berlin

4.10.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Ombudsstelle für Investmentfonds, Berlin

6.10.2016

10. Sitzung des BaFin-Verbraucherbeirats, Frankfurt

6.10.2016

Asset Management Konferenz, BVI, Frankfurt

8.11.2016

Erfahrungsaustausch Schlichtungsstellen (branchenübergreifend) bei Schlichtungsstelle Energie, Berlin

24.11.2016

Konferenz „Verbraucherschlichtung aus Unternehmensicht“, BMJV, Berlin

24.11.2016

EBD-Dialog mit Tiina Astola, DG Just (Europäische Kommission) on „Current hot issues of EU justice and consumer policy“, Europäische Bewegung Deutschland, Berlin

29.11.2016

4. Verbraucherschutzforum, „Neue Wege im kollektiven Verbraucherschutz“, BaFin, Frankfurt

7.12.2016

Fachgespräch Finanzschlichtungsstellen bei Kundenbeschwerdestelle BVR, Berlin

20.12.2016

Informationsveranstaltung „Anerkennungs- und Prüfungsverfahren für Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 Unterlassungsklagengesetz und der Finanzschlichtungsstellenverordnung“, BfJ, Bonn

Weitere Informationen über die Ombudsstelle und ihre Schlichtungsarbeit stehen unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zur Verfügung.

Die Ombudsstelle veröffentlicht über diesen Tätigkeitsbericht hinaus einen Jahresbericht, der das Berichtsjahr abschließend betrachtet, und informiert unterjährig mit Quartalsinfos.

Berlin, den 1.2.2017



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



Timm Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle