



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen



# TÄTIGKEITSBERICHT 2018

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2018

gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-  
Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

## 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

### 1.1 Aufgabe

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist die außergerichtliche Schlichtung von Finanzstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen, überwiegend Kapitalverwaltungsgesellschaften nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB). Die Streitigkeiten, die sie bearbeitet, betreffen insbesondere Finanzprodukte, wie offene und geschlossene Fonds nach dem KAGB, fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (z.B. Riester-Verträge) und weitere Finanzprodukte bzw. -dienstleistungen, wie das Depotgeschäft.

### 1.2 Organisation

Die Ombudsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle in Verbandsträgerschaft. Träger ist der deutsche Fondsverband BVI<sup>1</sup>. Die Ombudsstelle arbeitet mit zwei unabhängigen Schlichtern, die von dem Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle unterstützt werden. Im Berichtszeitraum waren die Schlichter Dr. h.c. Gerd Nobbe, Vorsitzender Richter am BGH a.D. (Volljurist), und Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a.D. (Volljurist), als Vertreter. Der BVI hat die Schlichter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Justiz (BfJ) und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. bestellt. Die Geschäftsstelle leitete Timm Sachse (Volljurist). Die Ombudsstelle ist seit 2011 tätig.

### 1.3 Grundlagen

Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30.1.2017 mit Wirkung zum 1.2.2017 als Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und der FinSV anerkannt worden. Davor war sie auf Grundlage der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des KAGB a.F. der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) tätig. Das Schlichtungsverfahren hatte das Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und mit Bescheid vom 7.1.2014 genehmigt. Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016 behandelte die Ombudsstelle deshalb privilegiert und sah sie übergangsweise bereits vor dem 1.2.2017 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle an (vgl. § 16 Abs. 2 UKlaG n.F.).

---

<sup>1</sup> BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

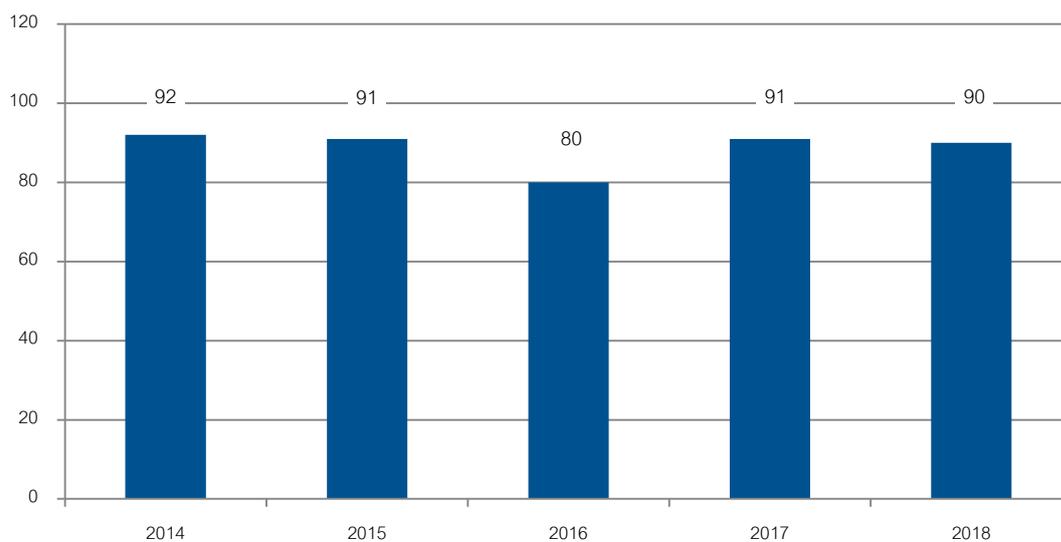
## 2. TÄTIGKEITSBERICHT 2018

Der vorliegende Tätigkeitsbericht betrachtet die Eingänge und die Erledigungen bei der Ombudsstelle im Zeitraum vom 1.1. - 31.12.2018. Die Grundlagen der Berichterstattung sind § 20 FinSV, § 4 VSBlInfoV. Der Tätigkeitsbericht orientiert sich zudem weitgehend an den Empfehlungen des BfJ im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7.9.2017.

### 2.1 Statistische Angaben zu Schlichtungsanträgen gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV

Die Eingänge bei der Ombudsstelle waren auch 2018, d.h. im sechsten Jahr in Folge, gemessen an Größe und Bedeutung der deutschen Fondsbranche bzw. der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland erfreulich niedrig. Die Ombudsstelle hat auf absoluter Basis einen marginalen Rückgang der Eingangszahlen verzeichnet. Sie zählte im Berichtszeitraum 90 Eingänge (Vj. 91). Das entspricht einem Rückgang von gut 1 % gegenüber 2017. Die Eingänge bestanden dabei zu einem wesentlichen Anteil (34) aus Anfragen allgemeiner Art, d.h. Eingängen, die nicht als Schlichtungsanträge zu qualifizieren waren. Hierunter befanden sich z.B. auch zahlreiche fehlgeleitete Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die Verbraucher über das Jahr hinweg irrtümlich der Ombudsstelle übersandt haben.

### Eingangszahlen im Jahresvergleich 2014 - 2018



Die Eingänge und Erledigungen bei der Ombudsstelle stellten sich 2018 im Einzelnen wie folgt dar:

Statistik Eingänge 2018

	2017	2018	Anteil
Eingänge (insgesamt)	91	90	
(-) allgemeine Anfragen	25	34	
<b>= eingegangene Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	
davon zuständig	40	41	
Thema: Investmentfonds (Produkt)	4	3	
- Fondsverwaltung (1)			
- Verschmelzung (1)			
- Kündigung / Liquidation (1)			
Thema: Investmentfonds (Vertrieb)	3	1	
- Anlageberatung (1)			
Thema: Altersvorsorgeverträge (fondsbasiert)	23	27	
- Verwaltung (13)			
- Anbieterwechsel (1)			
- Auszahlungs- / Rentenphase (9)			
- Diverses (4)			
Thema: Depotführung	9	10	
- Kauf- / Verkaufsaufträge (3)			
- Depotführung (1)			
- Depot- / Anteilübertrag (2)			
- Steuern (2)			
- Vollmacht (1)			
- Nachlass (1)			
Thema: Diverses	1	0	
davon nicht zuständig	26	15	
Thema: Finanzstreitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 - 7 UKlaG (Abgaben gemäß § 24 FinSV)	14	5	
Thema: Sonstige Finanzstreitigkeiten iwS	12	10	

Statistik Erledigungen 2018

	2017	2018	Anteil
<b>abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>63</b>	<b>70<sup>2</sup></b>	
davon			
Schlichtungsanträge, die an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden (§ 24 FinsV)	14	5	7,1 % <sup>3</sup>
Schlichtungsanträge, die der Verbraucher zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)	4	1	1,4 % <sup>4</sup>
Schlichtungsanträge, bei denen das Unternehmen dem Anliegen des Verbrauchers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise zugunsten des Verbrauchers erledigt haben	10	23	32,9 % <sup>5</sup>

<sup>2</sup> Anzahl aller 2018 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist. Die Ombudsstelle konnte 52 von 56 eingegangenen Schlichtungsanträgen bis zum 31.12.2018 abschließend bearbeiten. Darüber hinaus hat sie weitere 18 Schlichtungsanträge aus 2017 in 2018 abschließend bearbeitet.

<sup>3</sup> Bezugswert: 70

<sup>4</sup> Bezugswert: 70

<sup>5</sup> Bezugswert: 70

	2017	2018	Anteil
nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Schlichtungsanträge (insgesamt)	15	17	24,3 % <sup>6</sup>
davon			
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	2	4	
2. die Ombudsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag bei Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abzugeben	12	11	
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder war bei einer solchen anhängig	0	0	
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz war bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es war in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0	0	
5. wegen der Streitigkeit war bereits ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0	0	
6. die Streitigkeit war bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hatte bereits durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0	0	
7. die Streitigkeit war bereits durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0	0	
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, war bereits verjährt und das Unternehmen hatte die Einrede der Verjährung erhoben	0	1	
9. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich war, war noch nicht geklärt	0	0	
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend waren, blieben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden konnte	1	1	

<sup>6</sup> Bezugswert: 70 (Anzahl aller 2018 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist)

	2017	2018	Anteil
= Schlichtungsverfahren	20	24	
davon			
Anzahl der Verfahren, in denen die <i>[beide]</i> Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	6	6	8,6 % <sup>7</sup>
Anzahl der Verfahren, in denen die <i>[eine oder beide]</i> Parteien einen Vergleichs- / Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	14	18	25,7 % <sup>8</sup>

	2017	2018
durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	13,6 Tage	8,5 Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	86,6 Tage	93,5 Tage
<i>bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen berücksichtigt:</i>		
- es wurden alle Verfahren berücksichtigt, in denen die Ombudsstelle zuständig war		

<sup>7</sup> Bezugswert: 70

<sup>8</sup> Bezugswert: 70

	2017	2018	Anteil
Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis <sup>9</sup> des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	6	6	100 % <sup>10</sup>
Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	0	0	0 %

	2017	2018	Anteil
grenzübergreifende Schlichtungsanträge (sofern bekannt)	4	6	10,7 % <sup>11</sup>
Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)	2	3	
Drittstaaten	2	3	

## 2.2 Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund ihrer Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Schlichtungsanträge waren.

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

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

<sup>9</sup> Bezugswert: 6 (Anzahl der Verfahren, die 2018 aufgrund einer Einigung beendet wurden, d.h. in denen beide Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben)

<sup>10</sup> Keine positive Kenntnis; mangels entgegenstehender Hinweise oder Erkenntnisse wird aber davon ausgegangen, dass die Parteien sich in allen Fällen an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

<sup>11</sup> Bezugswert: 56 (im Berichtsjahr eingegangene Schlichtungsanträge)

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

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

#### 2.5 Zusammenarbeit in Netzwerken (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle stand im Berichtszeitraum in einem engen Dialog mit anderen deutschen und internationalen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich.

##### 2.5.1 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>12</sup>), dem sie seit 2012 angehört. Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich in Ländern des europäischen Wirtschaftsraums unter Leitung der EU-Kommission. Es hilft Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen und besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 27 Staaten. Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, gehört seit 2013 als deutscher Vertreter dem Steering Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET an und hat im Berichtszeitraum an den FIN-NET Plenary Meetings am 13.6.2018 und am 8.11.2018 in Brüssel sowie an den jeweils vorbereitenden Sitzungen des Steering Committees am 16.5.2018 in Oslo und am 26.9.2018 in Dublin teilgenommen.

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle auf direktem Wege sechs grenzübergreifende Schlichtungsanträge verzeichnet. Drei hatten Bezug zu Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (Luxemburg [2] und Österreich). Im Fall eines österreichischen Verbrauchers konnte die Ombudsstelle ein Schlichtungsverfahren durchführen. Im Übrigen handelte es sich um luxemburgische Unternehmen, für die sie nicht zuständig war. Drei Schlichtungsanträge hatten Drittstaatenbezug (Schweiz [2] und Montenegro). Im Fall eines schweizerischen Verbrauchers konnte die Ombudsstelle ein Schlichtungsverfahren durchführen, im Übrigen war sie nicht zuständig. Im Fall der Unzuständigkeit gibt sie Schlichtungsanträge ab oder weist auf gegebenenfalls zuständige Verbraucherschlichtungsstellen hin.

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum keine Schlichtungsanträge über die EU-Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission erhalten.

---

<sup>12</sup> [www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm)

### 2.5.2 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>13</sup> ist ein weltweiter Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich. Es fördert die Kooperation und den Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene. Die Ombudsstelle hat vom 23.9. - 26.9.2018 an der INFO-Konferenz 2018 in Dublin teilgenommen.

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 den gesetzlichen Tätigkeitsbericht hinaus einen Jahresbericht und informiert unterjährig mit ihren Quartalsinfos.

Berlin, den 1.2.2019



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



Timm Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle des BVI

---

<sup>13</sup> [www.networkfso.org/index.html](http://www.networkfso.org/index.html)