



# TÄTIGKEITSBERICHT 2022

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2022

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

## 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsstelle) ist eine 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 Verbraucherrechtsstreitigkeiten, 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 eine Verbraucherschlichtungsstelle in Verbandsträgerschaft. Träger ist der deutsche Fondsverband BVI<sup>1</sup>. Die Ombudsstelle arbeitet mit zwei unabhängigen Schlichtern, die vom Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle unterstützt werden. Vom 1.1. - 31.7.2022 waren Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a. D., als Schlichter und Antonius Fahnmann, Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D., als sein Vertreter tätig. Seit dem 1.8.2022 teilen sich beide Schlichter die Schlichtungsaufgaben der Ombudsstelle zu jeweils 50 %. 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.

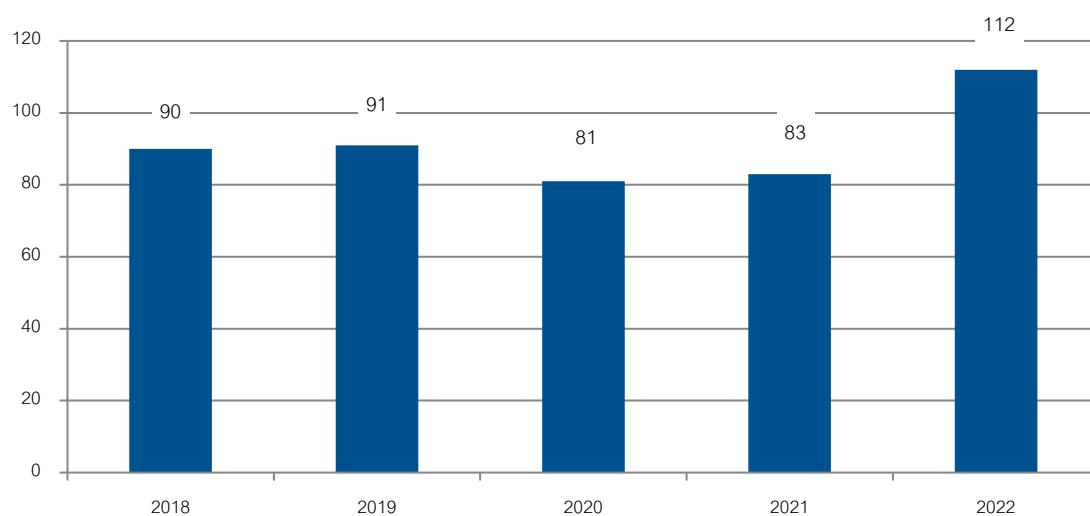
## 2. TÄTIGKEITSBERICHT 2022

Der vorliegende Tätigkeitsbericht betrachtet die Eingänge und die Erledigungen bei der Ombudsstelle im Zeitraum vom 1.1. - 31.12.2022. Die Grundlagen der Berichterstattung sind § 20 FinSV, § 4 VSBIInfoV. Der Tätigkeitsbericht orientiert sich dabei weitgehend an den Empfehlungen des BfJ im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7.9.2017.

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

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden bei der Ombudsstelle haben sich 2022 im Vergleich zum Vorjahr um gut ein Drittel erhöht. Gemessen an Größe und Bedeutung der deutschen Fondswirtschaft bzw. der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland und auch mit Blick auf das Beschwerdeaufkommen von Verbraucherschlichtungsstellen anderer Finanzbereiche bleiben sie damit jedoch insgesamt weiterhin vergleichsweise niedrig. Im Berichtszeitraum verzeichnete die Ombudsstelle 112 Eingänge (Vj. 83). Dies entspricht einem Anstieg um gut 35 % gegenüber 2021. Die Erhöhung der Eingangszahlen ist im Wesentlichen auf Schlichtungsverfahren zurückzuführen, mit denen ein Rechtsanwalt für 23 Verbraucherinnen und Verbraucher Prospekthaftungsansprüche im Zusammenhang mit dem Erwerb von Fondsbeteiligungen an einem geschlossenen Immobilienfonds geltend gemacht hat. Die Schlichtungsanträge hatten nach Auffassung des zuständigen Ombudsmanns keine Aussicht auf Erfolg. Die durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten erst im Januar 2023 vollständig abgeschlossen werden.

### Eingangszahlen im Jahresvergleich 2018 - 2022



Die Eingänge und Erledigungen bei der Ombudsstelle stellten sich 2022 im Einzelnen wie folgt dar:

Statistik Eingänge 2022

	2021	2022	Anteil
Eingänge (insgesamt)	83	112	
abzüglich allgemeine Anfragen	22	22	
= eingegangene Schlichtungsanträge (insgesamt)	61	90	
davon zuständig	56	77	
Kategorie: <b>Investmentfonds (Produkt)</b>	11	34	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondsbeteiligung (1)</li> <li>- Prospekthaftung (24)</li> <li>- Fondsverwaltung (4)</li> <li>- Ausschüttung / Thesaurierung (2)</li> <li>- Steuern (1)</li> <li>- Gebühren / Kosten / Provisionen (1)</li> <li>- Rückgabe (1)</li> </ul>			
Kategorie: <b>Investmentfonds (Vertrieb)</b>	5	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anlageberatung</li> </ul>			
Kategorie: <b>Altersvorsorgeverträge (fondsbasiert)</b>	22	26	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrieb (3)</li> <li>- Verwaltung (4)</li> <li>- Gebühren / Kosten / Provisionen (3)</li> <li>- Zulagen (1)</li> <li>- Anbieterwechsel (3)</li> <li>- Auszahlungs- / Rentenphase (10)</li> <li>- Kündigung / Rückabwicklung (1)</li> <li>- Diverses (1)</li> </ul>			
Kategorie: <b>Depotführung</b>	18	15	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kauf- / Verkaufsaufträge über Fondsanteile (4)</li> <li>- Depotführung (2)</li> <li>- Depotkosten / -entgelt (2)</li> <li>- (fondsbasierte) VL-Verträge (1)</li> <li>- standardisierte Vermögensverwaltung (1)</li> <li>- Nachlass (4)</li> <li>- Depotkündigung (1)</li> </ul>			
Kategorie: <b>Diverses</b>	0	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- fehlerhafte Internetangaben (WKN)</li> </ul>			

davon nicht zuständig	5	13	
Finanzstreitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 - 7 UKlaG (Abgaben gemäß § 24 FinSV)	1	11	
Sonstige Finanzstreitigkeiten i.w.S.	4	1	
Sonstige Streitigkeiten (Mietrecht)	0	1	

### Statistik Erledigungen 2022

	2021	2022	Anteil
<b>abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>52</b>	<b>66<sup>2</sup></b>	
davon			
Schlichtungsanträge, die an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden (§ 24 FinSV)	1	11	16,7 % <sup>3</sup>
Schlichtungsanträge, die der Verbraucher zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)	6	10	15,1 % <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	15	14	21,2 % <sup>5</sup>

<sup>2</sup> Anzahl aller 2022 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist. Die Ombudsstelle konnte 45 von 90 eingegangenen Schlichtungsanträgen bis zum 31.12.2022 abschließend bearbeiten. Darüber hinaus hat sie weitere 21 Schlichtungsanträge aus 2021 im Jahr 2022 abschließend bearbeitet.

<sup>3</sup> Bezugswert: 66

<sup>4</sup> Bezugswert: 66

<sup>5</sup> Bezugswert: 66

	2021	2022	Anteil
nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Schlichtungsanträge (insgesamt)	5	6	9,1 % <sup>6</sup>
davon			
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	1	3	
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 Streitbeilegungsstelle abzugeben	4	2	
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	0	
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	0	1	

<sup>6</sup> Bezugswert: 66 (Anzahl aller 2022 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist)

	2021	2022	Anteil
= Schlichtungsverfahren	25	25	
davon			
Anzahl der Verfahren, in denen die [beide] Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	9	7	10,6 % <sup>7</sup>
Anzahl der Verfahren, in denen die [eine oder beide] Parteien einen Vergleichs- / Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	16	18	27,3 % <sup>8</sup>

	2021	2022
durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	29,9 Tage	37,4 Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	104,7 Tage	139 Tage
<i>bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen berücksichtigt:</i>		
- es wurden alle Verfahren berücksichtigt, in denen die Ombudsstelle zuständig war		

	2021	2022	Anteil
Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis <sup>9</sup> des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	9	7	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 %

<sup>7</sup> Bezugswert: 66

<sup>8</sup> Bezugswert: 66

<sup>9</sup> Bezugswert: 7 (Anzahl der Verfahren, die 2022 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.

	2021	2022	Anteil
grenzübergreifende Schlichtungsanträge (sofern bekannt)	1	6	6,7 % <sup>11</sup>
Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)	0	6	
Drittstaaten	1	0	

## 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. Die unter Ziff. 2.1 erwähnten Schlichtungsanträge, mit denen im Berichtszeitraum über einen Rechtsanwalt Prospekthaftungsansprüche für 23 Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber einem geschlossenen Immobilienfonds geltend gemacht wurden, stellen zwar im relativen Vergleich zu den Eingangszahlen 2022 eine gewisse Häufung von Schlichtungsanträgen in einem abgrenzbaren Fall dar. Da die Schlichtungsanträge nach Auffassung des zuständigen Ombudsmanns jedoch erfolglos bleiben mussten, erachtet die Ombudsstelle sie bereits aus diesem Grund nicht als systematisch bedingt oder als eine signifikant häufig zu bezeichnende Problemstellung.

## 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.

## 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.

<sup>11</sup> Bezugswert: 90 (im Berichtsjahr eingegangene Schlichtungsanträge)



### 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 (EWR) 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. Im Berichtszeitraum fanden jeweils am 26.4. und am 24.11.2022 virtuelle bzw. hybride Treffen der FIN-NET-Mitglieder statt.


Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle auf direktem Wege sechs grenzübergreifende Schlichtungsanträge verzeichnet. Bei vier Schlichtungsanträgen handelte es sich um Verbraucher bzw. ein Unternehmen aus Frankreich, bei zwei Schlichtungsanträgen um Verbraucher aus Österreich. Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum keine Schlichtungsanträge über die EU-Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission erhalten.

### 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.

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 ausführlichen Jahresbericht und informiert unterjährig mit vierteljährlichen Kurzberichten.

Berlin, den 1.2.2023



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



Antonius Fahnemann  
Präsident des  
Landgerichts Osnabrück a.D.  
Ombudsmann



Timm Sachse  
Leiter  
Büro der Ombudsstelle des BVI

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

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