



## THEMEN

### KURZBERICHT

- Berichtsjahr 2017: Verbraucherbeschwerden im grünen Bereich
- Ombudsstelle beim BaFin-Schlichtertreffen
- Neue Mitglieder

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin-Verbraucherwarnung: Initial Coin Offerings
- EU-Kommission veröffentlicht ersten Bericht über ODR-Plattform

### RECHT & GESETZ

- BGH bestätigt Aufklärungspflicht über Vertriebsprovisionen

### NOTIZEN

- 5. BaFin-Verbraucherschutzforum
- Kollektive Rechtsdurchsetzung: Reformpläne aus Brüssel und Berlin
- TRAVEL-NET: Neues Schlichtungsstellennetzwerk



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

### BERICHTSJAHR 2017: VERBRAUCHERBESCHWERDEN IM GRÜNEN BEREICH

Bei der Ombudsstelle haben sich die Verbraucherbeschwerden 2017 angesichts der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland zufriedenstellend entwickelt.

Zwar haben wir im abgelaufenen Berichtsjahr leicht erhöhte Eingangszahlen zu verzeichnen. Wir registrierten 91 Eingänge (Vj. 80), was einem prozentualen Zuwachs von knapp 14 % gegenüber 2016 entspricht. Hiervon entfielen 39 auf das vierte Quartal 2017. Im dritten Quartal waren es noch 12 und im vierten Vorjahresquartal 23 Eingänge.

Die vergleichsweise höheren Eingangszahlen im letzten Quartal und im Gesamtjahr resultierten aber allein aus allgemeinen bzw. sonstigen Anfragen und nicht aus Schlichtungsanträgen. Es handelte sich hierbei um zahlreiche Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die irrtümlich an die Ombudsstelle gerichtet waren.

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	13	14	15	16	17
Eingänge	74	92	91	80	91

In der Sache beschäftigten sich 2017 die Ombudsverfahren -wie schon im Vorjahr- vorwiegend mit fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen. Zumeist ging es um die Verwaltung der Verträge oder Fragen zur Auszahlungs- / Rentenphase sowie um Anbieterwechsel. Das reine Fondsgeschäft blieb auch im letzten Jahr weitgehend frei von Verbraucherbeschwerden.

Weitere Einzelheiten des Berichtsjahres schildern wir in unserem Tätigkeitsbericht gemäß § 20 FinSV, der am 1.2.2018 veröffentlicht wird, sowie in unserem Jahresbericht.

## OMBUDSSTELLE BEIM BAFIN-SCHLICHTERTREFFEN

Was müssen Verbraucherschlichtungsstellen bei ihren neuen Mitteilungs-, Berichts- und Rechnungslegungspflichten nach der VSBlInfoV beachten? Dies diskutierten die Teilnehmer des 6. BaFin-Schlichtertreffens am 16.11.2017 mit dem Bundesamt für Justiz (BfJ), das u.a. durch seinen Präsidenten Heinz-Josef Friehe vertreten war. Weitere Themen des jährlichen Dialogs in Bonn waren die neuen Informationspflichten für Unternehmen nach dem VSBG sowie die Bedeutung von Erkenntnissen der Schlichtungsstellen für die BaFin.

## NEUE MITGLIEDER

Die Ombudsstelle ist 2017 weiter gewachsen. Sie konnte allein im vierten Quartal mit der Luxemburger **Walser Privatbank Invest S.A.** (für ihre deutschen Publikumsfonds) und der **Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH** gleich zwei neue Mitglieder begrüßen. Im weiteren Jahresverlauf waren bereits die **Union Investment Institutional GmbH**, die **VisualVest GmbH** und die Luxemburger **Flossbach von Storch Invest S.A.** (für ihre deutschen Publikumsfonds) dem Schlichtungsverfahren beigetreten. Zur kompletten Mitgliederliste der Ombudsstelle geht es [hier](#).

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN-VERBRAUCHERWARNUNG: INITIAL COIN OFFERINGS

Die deutsche Finanzaufsicht warnt Verbraucher vor sog. Initial Coin Offerings (ICOs). Die BaFin weist in ihrer [Verbraucherwarnung](#) vom 9.11.2017 darauf hin, dass ICOs höchst spekulative Investments sind, bei denen es zu Totalverlusten kommen kann und die mitunter auch von betrügerischen Trittbrettfahrern missbraucht werden. Bei ICOs handelt es sich um eine innovative Methode zur Finanzierung unternehmerischer Projekte über die Ausgabe virtueller Währungen (Token). Der Begriff des ICO ist dabei nach Auffassung der BaFin zumindest teilweise irreführend, denn er lehnt sich an den Initial

Public Offering (IPO) bei Börsengängen an. Die Europäische Wertpapieraufsichtsbehörde ESMA hat sich in ihrer [Mitteilung](#) vom 13.11.2017 ebenfalls warnend zu den Risiken von ICOs für Anleger geäußert.

### EU-KOMMISSION VERÖFFENTLICHT ERSTEN BERICHT ÜBER ODR-PLATTFORM

Die EU-Kommission hat am 13.12.2017 ihren ersten [Bericht](#) zur EU-Online-Streitbeilegungsplattform veröffentlicht und zieht darin eine grundsätzlich positive Bilanz. Die sog. [ODR-Plattform](#) ist ein interaktives, mehrsprachiges und web-basiertes Tool, das Verbraucher zur Streitbeilegung bei Online-Geschäften nutzen können. Mehr als 24.000 Beschwerden hat die ODR-Plattform in den ersten zwölf Monaten seit ihrem Start am 15.2.2016 erhalten und an die jeweils zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen adressiert. Kritik richtete die EU-Kommission indes an die Unternehmen, die Verbraucher über die ODR-Plattform informieren müssen. Nur 28 % der Onlinehändler kämen dieser gesetzlichen Pflicht aktuell nach.



## RECHT & GESETZ

### BGH BESTÄTIGT AUFKLÄRUNGSPFLICHT ÜBER VERTRIEBSPROVISIONEN

Nach ständiger Rechtsprechung des BGH hat der freie Anlageberater oder -vermittler den Erwerber einer von ihm empfohlenen Kapitalanlage unaufgefordert über Vertriebsprovisionen aufzuklären, wenn sie 15 % des von den Anlegern einzubringenden Eigenkapitals überschreiten. Vertriebsprovisionen in dieser Größenordnung eröffnen Rückschlüsse auf eine geringe Werthaltigkeit und Rentabilität der Kapitalanlage, was

wiederum ein für die Investitionsentscheidung derart bedeutsamer Umstand ist, dass der Anlageinteressent darüber informiert werden muss. In die Berechnung der Vertriebsprovisionen ist auch ein auf das Beteiligungskapital zu zahlendes Agio einzubeziehen, so der BGH zuletzt mit Urteil v. 19.10.2017 ([AZ III ZR 565/16](#)). Der Anlageinteressent werde stets den Gesamtbetrag seiner Investition einschließlich Agio betrachten, um beurteilen zu können, ob sie sich hinsichtlich Werthaltigkeit und Rendite tatsächlich lohnt.



## NOTIZEN

### 5. BAFIN-VERBRAUCHERSCHUTZFORUM

Die deutsche Finanzaufsicht hat auf dem 5. BaFin-Verbraucherschutzforum am 30.11.2017 in Frankfurt vor einer Goldgräberstimmung bei Kryptowährungen wie Bitcoin & Co. gewarnt. Das Verbraucherschutzforum stand diesmal unter dem Motto „Digitalisierte Finanzwelt: Fluch oder Segen für Verbraucher?“. Es beinhaltete u.a. Vorträge und Diskussionen zur Allfinanzaufsicht im digitalen Wandel, Cyberrisiken für Bankkunden und Big Data in der Versicherungswirtschaft.

### KOLLEKTIVE RECHTSDURCHSETZUNG: REFORMPLÄNE AUS BRÜSSEL UND BERLIN

Wie kann kollektive Rechtsdurchsetzung im Bereich des Verbraucherrechts verbessert werden? Dieser Frage widmete sich der vzbv und die EU-Kommission auf einer gemeinsamen Veranstaltung am 27.11.2017 in Berlin, bei der u.a. über die aktuellen Ideen aus Brüssel und Berlin sowie die Vor- und Nachteile behördlicher Durchsetzung von Verbraucherinteressen diskutiert wurde.

### TRAVEL-NET: NEUES SCHLICHTUNGSSTELLENNETZWERK

Am 10.11.2017 ist mit dem TRAVEL-NET ein weiteres von der EU-Kommission unterstütztes Schlichtungsstellennetzwerk an den Start gegangen. Im TRAVEL-NET schließen sich europäische Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr zusammen. Das FIN-NET im Bereich Finanzdienstleistungen, dem auch die Ombudsstelle angehört, ist bereits seit 2001 aktiv.

## IMPRESSUM

### HERAUSGEBER

BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

### REDAKTION

Büro der Ombudsstelle des BVI  
+49 30 6 44 90 46-0  
[info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

*Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich, insbesondere zur alternativen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten über Geldanlagen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.*