



## THEMEN

### KURZBERICHT

- 1. Quartal 2020: Guter Start ins neue Jahr
- Hinweis zur Corona-Krise
- Ombudsstelle veröffentlicht Tätigkeitsbericht

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin: Verbraucherbeschwerden über Banken auf Rekordniveau

### RECHT & GESETZ

- ESMA vereinheitlicht erfolgsabhängige Gebührenmodelle bei Fonds

### NOTIZEN

- BaFin aktualisiert Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

### 1. QUARTAL 2020: GUTER START INS NEUE JAHR

Zum Start des neuen Jahres hielten sich die Verbraucherbeschwerden und -anfragen bei der Ombudsstelle für Investmentfonds in den gewohnt erfreulichen Grenzen.

Im ersten Quartal registrierten wir 20 Eingänge. Das liegt in etwa auf dem Niveau des ersten Quartals 2019 (vgl. [Quartalsinfo 2/2019](#)) mit 21 Eingängen. Im Vergleich zum vorangegangenen Quartal meldeten sich in den ersten drei Monaten 2020 nur etwas mehr Fondssparer bei uns. Im vierten Quartal 2019 waren es noch 18 Eingänge (vgl. [Quartalsinfo 1/2020](#)).

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2016	2017	2018	2019	Q. 1 / 2020
Eingänge	80	91	90	91	20

Bei den Beschwerdethemen lassen sich nach den ersten Wochen des neuen Jahres auch mit Blick auf die moderaten Beschwerdezahlen noch keine Schwerpunkte ausmachen.

Die Einzelheiten eines Berichtsjahres schildern wir in unseren Tätigkeits- und Jahresberichten.

## HINWEIS ZUR CORONA-KRISE

Die Ombudsstelle steht Fondsanlegern trotz Corona-Krise selbstverständlich weiterhin uneingeschränkt als Ansprechpartnerin bei Beschwerden über ihre Geldanlage und Altersvorsorge in Fonds zur Verfügung. Im Einzelfall kann es jedoch aufgrund der aktuellen Lage zu etwas längeren Bearbeitungszeiten der Beschwerden bei den Finanzinstituten kommen. Hierfür bitten wir um Verständnis.



© Marco 2811

## OMBUDSSTELLE LEGT GESETZLICHEN TÄTIGKEITSBERICHT VOR

Die Ombudsstelle hat ihren Tätigkeitsbericht 2019 gemäß §§ 20 FinSV, 4 VSBlInfoV online veröffentlicht. Verbraucherschlichtungsstellen sind verpflichtet, für jedes Kalenderjahr einen solchen Bericht bereits zum 1.2. des Folgejahres zu veröffentlichen. Darüber hinaus erstellt die Ombudsstelle einen Jahresbericht, der das Berichtsjahr insbesondere mit Blick auf die eingegangenen Schlichtungsanträge und die entsprechenden Schlichtungsergebnisse abschließend würdigt. Der Jahresbericht erscheint in gedruckter Form regelmäßig nach Abschluss sämtlicher Schlichtungsverfahren eines Berichtsjahres.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN: VERBRAUCHERBESCHWERDEN ÜBER BANKEN AUF REKORDNIVEAU

Die BaFin hat 2019 mehr als 17.200 Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Die Beschwerden über Banken erreichten ein Rekordniveau. Sie stiegen um rund 50%

auf 8.525 (2018: 5.791). Der Grund für den starken Anstieg waren vor allem Probleme, die Verbraucher im Zusammenhang mit der vollständigen Umsetzung der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie (PSD 2) hatten. Die PSD 2 hat das sog. Starke Authentifizierungsverfahren (Zwei-Faktor-Authentifizierung) bei Bankgeschäften eingeführt. So haben Verbraucher z.B. Probleme beim Einrichten neuer Verfahren und die mangelnde Hilfe der Institute bei der BaFin beanstandet. Die Serviceeinheiten und Callcenter mehrerer Banken sollen überlastet gewesen sein. Die Verbraucherbeschwerden über Versicherungen verharteten dagegen mit 7.851 auf hohem Niveau (2018: 8.097). Im Wertpapiergeschäft kam es sogar zu einem Rückgang. Dort zählte die BaFin 2019 genau 911 Fälle gegenüber 1.072 im Vorjahr.

## RECHT & GESETZ

### ESMA VEREINHEITLICHT ERFOLGSABHÄNGIGE GEBÜHRENMODELLE BEI FONDS

Die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde ESMA hat am 3.4.2020 Leitlinien zu Performance Fees bei OGAWs und bestimmten AIFs veröffentlicht. Sie will hiermit ein europaweit einheitliches Regime für Fondsmanager schaffen, die erfolgsabhängige Gebühren bei der Verwaltung von Investmentfonds für Verbraucher erheben. Die Leitlinien erfassen nicht nur sog. OGAWs, sondern – wie in Deutschland der Fall – grundsätzlich auch Publikums-AIFs. Offene Immobilienfonds gehören allerdings nicht dazu. In weiten Teilen tragen die Leitlinien die Handschrift der deutschen Finanzaufsicht BaFin. So enthalten sie ein mindestens fünfjähriges Wertaufholungsgebot sowohl für benchmarkbezogene



© Thomas Reimer

Performance-Fee-Modelle als auch für solche auf Grundlage einer Höchststandsregelung (High Water Mark). Eine Unterschreitung der Benchmark bzw. der High Water Mark innerhalb der vergangenen fünf Jahre muss also mindestens wieder aufgeholt werden, bevor der Fondsmanager eine Performance Fee vereinnahmen darf. Diese Anforderungen, die im EU-Ausland bislang unüblich sind, sind hierzulande bereits seit 2012 Bestandteil der BaFin-Musterkostenklauseln. Das Intervall für die Vereinnahmung von Performance Fees muss entsprechend dem deutschen Standard grundsätzlich mindestens ein Jahr betragen.

## NOTIZEN

---

### BAFIN AKTUALISIERT MINDESTANFORDERUNGEN AN DAS BESCHWERDEMANAGEMENT

Die BaFin hat ihr [Rundschreiben 06/2018](#) „Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement“ für Finanzinstitute aktualisiert. Künftig müssen auch Nichtkreditinstitute, die Immobilier-Verbraucherdarlehensverträge vergeben, die aufsichtsrechtlichen Vorgaben bei der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden beachten.

## 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.*