



## THEMEN

### KURZBERICHT

- Berichtsjahr 2021: Ombudsstelle für Investmentfonds mit erfreulichen Zahlen
- Ombudsstelle veröffentlicht gesetzlichen Tätigkeitsbericht 2021
- Neues Mitglied: DJE Investment S.A.
- Hinweis zur Corona-Krise

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin startet Mystery-Shopping

### RECHT & GESETZ

- Finanzsektor: Hohe Bereitschaft zu alternativer Streitbeilegung

### NOTIZEN

- Neuer Geschäftsführer beim Versicherungsombudsmann

## KURZBERICHT

### BERICHTSJAHR 2021: OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS MIT ERFREULICHEN ZAHLEN

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds sind die Verbraucheranfragen und -beschwerden 2021 angesichts der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland erfreulich niedrig ausgefallen.

Die Eingangszahlen stiegen im abgelaufenen Berichtsjahr nur geringfügig. Wir haben 83 Eingänge verzeichnet (Vj. 81). Dies entspricht einem Anstieg um gut 2,5 % gegenüber 2020. Hiervon entfielen 24 Eingänge auf das vierte Quartal. Im dritten Quartal 2021 waren es noch 18 und im vierten Quartal des Vorjahres 21 Eingänge.

#### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2017	2018	2019	2020	2021
Eingänge	91	90	91	81	83

Die meisten Beschwerden gab es 2021 zu fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen. Dahinter liegen Eingaben zum Depotgeschäft sowie zur Verwaltung geschlossener Immobilienfonds. Die auch dieses Berichtsjahr beherrschende Corona-Pandemie hatte keinen nennenswerten Einfluss auf die Zahl der Verbraucheranfragen und -beschwerden im Bereich Investmentfonds.

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

## OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT GESETZLICHEN TÄTIGKEITSBERICHT 2021

Die Ombudsstelle hat ihren Tätigkeitsbericht 2021 gemäß §§ 20 FinSV, 4 VSBInfoV veröffentlicht. Verbraucherschlichtungsstellen sind verpflichtet, für jedes Kalenderjahr einen solchen Bericht zum 1.2. des Folgejahres online zu veröffentlichen. Darüber hinaus erstellt die Ombudsstelle einen Jahresbericht, der das Berichtsjahr insbesondere mit Blick auf die eingegangenen Schlichtungsanträge und -ergebnisse abschließend würdigt. Der Jahresbericht erscheint in gedruckter Form regelmäßig nach Abschluss sämtlicher Schlichtungsverfahren eines Berichtsjahres.

## NEUES MITGLIED: DJE INVESTMENT S.A.

Die Ombudsstelle begrüßt die DJE Investment S.A. als neues Mitglied. Die Luxemburger Gesellschaft hat ihre Teilnahme am Schlichtungsverfahren für grenzüberschreitend verwaltete deutsche Fonds zum 1.1.2022 erklärt. Zur Mitgliederliste der Ombudsstelle geht es [hier](#).



© iStock.com\_MichaelJay\_1260\_La

## 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 aufgrund der aktuellen Lage u.U. zu etwas längeren Bearbeitungszeiten der Beschwerden bei den Finanzinstituten kommen. Hierfür bitten wir um Verständnis.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN STARTET MYSTERY-SHOPPING

Die BaFin kann ihre beaufsichtigten Finanz- und Versicherungsinstitute auf Grundlage des Finanzmarktstabilisierungsgesetzes (FISG) künftig auch im Wege anonymer Testkäufe, sog. Mystery-Shopping, überprüfen. Einen ersten, noch nicht repräsentativen Probelauf hat die BaFin im letzten Jahr bei Banken durchgeführt und ihr Augenmerk dabei auf Anlageberatungsgespräche gerichtet. Für die Zukunft kündigt die BaFin Mystery-Shopping in allen ihren Aufsichtsbereichen (Bank-, Versicherungs- und Wertpapieraufsicht) an.



## RECHT & GESETZ

### FINANZSEKTOR: HOHE BEREITSCHAFT ZU ALTERNATIVER STREITBEILEGUNG

Bei Finanz- und Versicherungsunternehmen besteht, anders als im Handels- und Dienstleistungssektor, eine große Bereitschaft, Verbrauchern die Möglichkeit zur alternativen Streitbeilegung anzubieten. Zu diesem Ergebnis kommt der Abschlussbericht über die Einhaltung der Informationspflichten nach Maßgabe der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), den das BMJ kürzlich veröffentlicht hat. Die mit über 250 Seiten sehr umfangreiche Studie geht der Frage nach, wie Unternehmen die Informationspflichten des VSBG branchenübergreifend umsetzen, in welchen Bereichen Verstöße festzustellen und was die Gründe hierfür sind. Bereits 2021 hatte die BaFin in einer Untersuchung festgestellt, dass Kreditinstituten und Versicherungen die Einhaltung der Informationspflichten des VSBG überwiegend gut gelingt.

## NOTIZEN

---

### NEUER GESCHÄFTSFÜHRER BEIM VERSICHERUNGSOMBUDSMANN

Constantin Graf von Rex ist neuer Geschäftsführer des Versicherungsombudsmann e.V. Zum 1.2.2022 hat er die Nachfolge von Dr. Horst Hiort, der die Geschäfte des Versicherungsombudsmanns 18 Jahre führte, angetreten.

## 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

*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.*