



## THEMEN

### KURZBERICHT

- Berichtsjahr 2024: Mehr Verbraucherkontakte
- Ombudsstelle veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2024

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin-Schlichtungsstelle mit deutlichem Beschwerdezuwachs

### RECHT & GESETZ

- EU stellt Plattform für Online-Streitbeilegung ein

### NOTIZEN

- Kabinett beschließt Verbraucherpolitischen Bericht 2024

## KURZBERICHT

### BERICHTSJAHR 2024: MEHR VERBRAUCHERKONTAKTE

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden bei der Ombudsstelle für Investmentfonds haben 2024 zugelegt.

Im abgelaufenen Berichtsjahr verzeichneten wir 207 Eingänge (Vj. 132), davon 171 Schlichtungsanträge und 36 allgemeine Anfragen. Dies entspricht einer Steigerung der Verbraucherkontakte um knapp 57 % gegenüber 2023. Hiervon entfielen 56 Eingänge auf das dritte und 65 auf das vierte Quartal 2024. Im vierten Quartal 2023 waren es noch 28 Eingänge.

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2020	2021	2022	2023	2024
Eingänge	81	83	112	132	207

Die Erhöhung der Eingänge ist unmittelbar auf zwei Themen zurückzuführen. Zum einen wandten sich Verbraucher im Zuge des BGH-Urteils vom 21.11.2023 (XI ZR 290/22) zur Wirksamkeit von Kostenklauseln in Riester-Verträgen von Sparkassen gegen Kostenklauseln in Altersvorsorgeverträgen von Fondsgesellschaften. Darüber hinaus gab es weitere Schlichtungsanträge im Zusammenhang mit der Sonderbewertung eines offenen Immobilienfonds und dessen Risikoeinstufung in Verkaufsdokumentationen.

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

## OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT TÄTIGKEITSBERICHT 2024

Die Ombudsstelle hat ihren [Tätigkeitsbericht 2024](#) gemäß §§ 20 FinSV, 4 VSBInfoV veröffentlicht. Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen sind verpflichtet, für jedes Kalenderjahr einen solchen Bericht zum 1.2. des Folgejahres online zu stellen. Darüber hinaus publiziert die Ombudsstelle einen Jahresbericht, der ein Berichtsjahr mit Blick auf die eingegangenen Schlichtungsanträge und -ergebnisse abschließend würdigt. Der Jahresbericht erscheint regelmäßig nach Abschluss sämtlicher Schlichtungsverfahren eines Berichtsjahres.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN-SCHLICHTUNGSSTELLE MIT DEUTLICHEM BESCHWERDEZUWACHS

Bei der Verbraucherschlichtungsstelle der BaFin sind laut [Tätigkeitsbericht 2024](#) im letzten Jahr 1.110 Schlichtungsanträge eingegangen. Dies entspricht einem Zuwachs von gut 140 % gegenüber 2023. Die Mehrheit der Schlichtungsanträge betraf das Wertpapiergeschäft und dabei überwiegend das sog. Neo-Brokerage. Schlichtungsanträge zu Bankgeschäften kamen an zweiter Stelle gefolgt von Schlichtungsträgen zu Zahlungsdienstleistungen. Die BaFin-Schlichtungsstelle fungiert neben der Verbraucherschlichtungsstelle der Deutsche Bundesbank als Auffangschlichtungsstelle bei Streitigkeiten gegenüber Finanzunternehmen, die keiner spezialisierten Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen sind.

## RECHT & GESETZ

### EU STELLT PLATTFORM FÜR ONLINE- STREITBEILEGUNG EIN

Die EU legt ihre [Online-Streitbeilegungsplattform](#) für Verbraucher still. Die der sog. OS-Plattform zugrundeliegende Verordnung (EU) Nr. [524/2013](#) wird im Wege der Verordnung (EU) [2024/3228](#) zum 20.7.2025 aufgehoben. Die Möglichkeit zur Beschwerdeeinreichung auf der interaktiven Webseite wird bereits zum 20.3.2025 eingestellt. Die OS-Plattform diente Verbrauchern seit 2016 als Anlaufstelle, um vor allem grenzübergreifende Streitigkeiten mit Unternehmen aus Online-Kaufver-

trägen oder Online-Dienstleistungsverträgen beizulegen. Die Einstellung ihres Betriebs erfolgt aus Effizienzgründen, da nur wenige Verbraucher die OS-Plattform in der Vergangenheit genutzt und sich zumeist direkt an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen gewandt haben. Mit der Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 entfallen künftig auch die in Artikel 14 geregelten Informationspflichten für Unternehmen.



© iStock.com

## NOTIZEN

### KABINETT BESCHLIESST VERBRAUCHER- POLITISCHEN BERICHT 2024

Die Bundesregierung hat ihren [Verbraucherpolitischen Bericht 2024](#) veröffentlicht. Dieser Bericht wird einmal in jeder Legislaturperiode vorgelegt und gibt einen Überblick über zentrale Maßnahmen und Vorhaben einer Bundesregierung in der Verbraucherpolitik.

## 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.*