

## VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS<sup>1</sup> DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V. - STAND: FEBRUAR 2017

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben<sup>2</sup>, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

Die Ombudsstelle ist durch das Bundesamt für Justiz am 30. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

### **Abschnitt 1 ZUSTÄNDIGKEIT**

#### **§ 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle**

Die Ombudsstelle ist zuständig für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern als Antragsteller und Unternehmen als Antragsgegner, soweit diese an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmen. Dies umfasst Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz, insbesondere Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs gemäß § 14 Absatz 1 Satz 1 Nr. 6 Unterlassungsklagengesetz sowie aus der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren für andere (Depotgeschäft) gemäß § 1 Absatz 1 Satz 2 Nr. 5 Kreditwesengesetz, und im Übrigen Streitigkeiten über sämtliche von teilnehmenden Unternehmen angebotenen Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen; arbeitsrechtliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

---

<sup>1</sup> nachstehend nur Ombudsstelle

<sup>2</sup> Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zur Verfügung.

## **Abschnitt 2 SCHLICHTER**

### **§ 2 Bestellung**

- (1) Der BVI bestellt für die Ombudsstelle mindestens zwei Schlichter und für jeden Schlichter einen Vertreter.
- (2) Die Schlichter werden vom Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung zum Schlichter kann wiederholt werden.

### **§ 3 Beteiligung der Verbraucherverbände**

Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVI dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVI keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann der BVI diese zum Schlichter bestellen.

### **§ 4 Qualifikation und Unabhängigkeit**

- (1) Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.
- (2) Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, es sein denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter, noch bei einem verbandsangehörigen Unternehmen, noch bei einem Unternehmen, das sich diesem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat oder das mit einem solchen Unternehmen verbunden ist, beschäftigt gewesen sein.

### **§ 5 Geschäftsverteilung**

Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest und informieren den BVI darüber. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahrs nur aus wichtigem Grund geändert werden.

## **§ 6 Unparteilichkeit**

- (1) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten.
- (2) Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Bei solchen Streitigkeiten wird sein Vertreter tätig.
- (3) Die Vergütung eines Schlichters darf nicht vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig sein.

## **§ 7 Abberufung**

Ein Schlichter kann vom Vorstand des BVI von seinem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Die Schlichter haben den BVI über das Vorliegen von solchen Abberufungsgründen unverzüglich zu unterrichten.

## **Abschnitt 3 BÜRO DER OMBUDSSTELLE**

## **§ 8 Geschäftsstelle**

- (1) Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet und unterstützt die Schlichter bei einem Schlichtungsverfahren.
- (2) Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

## **Abschnitt 4**

### **SCHLICHTUNGSVERFAHREN**

#### **§ 9 Schlichtungsantrag**

(1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform und in deutscher Sprache an das

**Büro der Ombudsstelle des BVI**  
**Bundesverband Investment**  
**und Asset Management e.V.**  
**Unter den Linden 42**  
**10117 Berlin**

zu richten. In dem Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, hinreichend genau zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Gegebenenfalls sind dem Schlichtungsantrag weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen.

(2) Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
3. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
4. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.

(3) Der Schlichtungsantrag hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nr. 4 Bürgerliches Gesetzbuch durch die Veranlassung der Bekanntgabe des Schlichtungsan-

trags, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Schlichtungsantrags bei der Ombudsstelle gehemmt, wenn der Schlichtungsantrag demnächst bekannt gegeben wird.

- (4) Der Antragsteller kann seinen Schlichtungsantrag bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens zurücknehmen. Mit Rücknahme des Schlichtungsantrags endet das Schlichtungsverfahren.

### **§ 10 Ablehnungsgründe**

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Schlichtungsantrag gestellt wurde,
2. die Ombudsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde,
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrunds nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

- (2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann (§ 14 Absatz 3).

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Die Ombudsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Schlichtungsantrag dem Antragsgegner bereits übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform mit.
- (4) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### **§ 11 Vorprüfung**

- (1) Das Büro der Ombudsstelle prüft, ob die Ombudsstelle für den Schlichtungsantrag zuständig ist. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten im Sinne des § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle ab. Bei anderen Streitigkeiten lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Bei Zuständigkeit der Ombudsstelle bestätigt das Büro der Ombudsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Entspricht dieser nicht den Anforderungen des § 9, weist es den Antragsteller auf die Mängel hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang zu beseitigen. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn die Mängel des Schlichtungsantrags nicht innerhalb der Frist beseitigt werden.

### **§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners**

- (1) Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter, wenn die Ombudsstelle zuständig ist und der Schlichtungsantrag den Anforderungen des § 9 entspricht. Es teilt dies dem Antragsteller mit.

- (2) Das Büro der Ombudsstelle fordert den Antragsgegner zur Stellungnahme innerhalb eines Monats ab Zugang des Schlichtungsantrags auf. Es kann die Frist zur Stellungnahme auf Antrag um einen Monat verlängern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt es den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners dem Antragsteller zu.
- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen stellt es dem Antragsteller anheim, innerhalb eines Monats ab Zugang auf die Stellungnahme des Antragsgegners zu erwidern. Das Büro der Ombudsstelle kann die Frist zur Erwidern auf Antrag um einen Monat verlängern. Es informiert den Antragsgegner hierüber.

### **§ 13 Vorlage an den Schlichter**

- (1) Das Büro der Ombudsstelle legt dem Schlichter den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 12 Absatz 4 vor und informiert die Beteiligten darüber, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich in sonstiger Weise erledigt.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle kann dem Schlichter im Übrigen in jeder Phase des Schlichtungsverfahrens einen Schlichtungsantrag zur Entscheidung vorlegen, wenn es zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren wegen Ablehnungsgründen gemäß § 10 nicht durchgeführt werden kann.

### **§ 14 Verfahren beim Schlichter**

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter in deutscher Sprache durchgeführt.
- (2) Der Schlichter kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er dies für geboten hält, oder sie auch (fern-)mündlich anhören. Er kann auch Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Die ergänzenden Stellungnahmen und Auskünfte leitet die Ombudsstelle den Beteiligten zu.

- (3) Der Schlichter führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.
- (4) Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.
- (5) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, teilt die Ombudsstelle den Beteiligten unverzüglich den Zeitpunkt mit, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### **§ 15 Schlichtungsvorschlag**

- (1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.
- (2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.
- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

Die Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag auf diese Frist hin sowie darauf,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.



Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).

- (4) Abweichend von Absatz 2 ist ein Schlichtungsvorschlag in Verfahren, in denen der Gesamtwert des Gegenstands des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt, für das Unternehmen bindend (Schlichtungsspruch). Im Fall des Satzes 1 ist für das Unternehmen die Anrufung der ordentlichen Gerichte in Bezug auf die im Schlichtungsantrag benannte Streitigkeit ausgeschlossen, wenn der Antragsteller den Schlichtungsvorschlag angenommen hat.
- (5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 2 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

## **Abschnitt 5 SONSTIGES**

### **§ 16 Vertretung**

Die Beteiligten können sich in jeder Lage des Schlichtungsverfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen. Das Büro der Ombudsstelle informiert die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens hierüber.

### **§ 17 Kosten**

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Kosten für Unternehmen bemessen sich nach der jeweils gültigen Kostenordnung der Ombudsstelle. Dies schließt Fallpauschalen in Höhe von 200 Euro nach Maßgabe der Kostenordnung ein.

### **§ 18 Vertraulichkeit**

Die Schlichter und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

### **§ 19 Tätigkeits- und Evaluationsberichte**

Die Ombudsstelle erstellt und veröffentlicht für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

### **§ 20 Mitteilung an die BaFin**

Die Schlichter unterrichten die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei der Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

### **§ 21 Inkrafttreten und Übergangsregelung**

Diese Verfahrensordnung tritt mit Wirksamwerden der Anerkennung der Ombudsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle durch das Bundesamt für Justiz in Kraft. Gleichzeitig tritt die bisherige Verfahrensordnung (Stand: Januar 2014) außer Kraft. Für Schlichtungsanträge, die vor Wirksamwerden der Anerkennung eingereicht werden, gilt die bisherige Verfahrensordnung fort.