



## THEMEN

### KURZBERICHT

- 3. Quartal 2019: Verbraucherbeschwerden weiter überschaubar
- Wolfgang Arenhövel neuer Chefombudsmann
- Jahresbericht 2018 veröffentlicht
- Ombudsstelle beim BaFin-Schlichtertreffen

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin: Keine Doppelprovisionen bei Riester-Rentenversicherungsverträgen

### RECHT & GESETZ

- BGH zum Schadensersatz bei Falschberatung
- BFH zur Riesterrente: ZfA kann Zulagen vom Sparer zurückfordern
- BGH konkretisiert erstmals Informationspflichten nach dem VSBG

### NOTIZEN

- Neuer Schlichter für Rechtsanwälte



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

### 3. QUARTAL 2019: VERBRAUCHERBESCHWERDEN WEITER ÜBERSCHAUBAR

Die Verbraucherkontakte bei der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI blieben auch in den Sommermonaten überschaubar. Zum Großteil beruhten sie auf allgemeinen Anfragen, die rasch geklärt werden konnten. In der Neun-Monatsbetrachtung liegen die Eingänge knapp unter dem Vorjahr.

Im dritten Quartal 2019 verzeichneten wir 26 Eingänge, ebenso viele wie im zweiten Quartal. Im dritten Vorjahresquartal waren es noch 28 Eingänge. Insgesamt gingen von Januar bis September 73 Verbrauchieranfragen / -beschwerden bei uns ein. Zum Vergleich: In den ersten neun Monaten 2018 waren es 74.

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2015	2016	2017	2018	3. Q. 2019
Eingänge	91	80	91	90	73

Die meisten Verbraucherkontakte gab es 2019 bislang in den Bereichen Depotführung und fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Es ging hierbei vermehrt um Fragen zu den neuen ex-post Kosteninformationen bei der Finanzanlage. Im klassischen Fondsgeschäft gab es hingegen weiterhin kaum Beschwerden.

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

## WOLFGANG ARENHÖVEL NEUER CHEFOMBUDSMANN

Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts Bremen a.D., ist neuer verantwortlicher Schlichter der Ombudsstelle. Die Leitung hat er offiziell zum 1.8.2019 übernommen, nachdem sein Vorgänger Dr. h.c. Gerd Nobbe im April 2019 nach schwerer Krankheit verstorben war. Davor war Arenhövel seit 2011 als stellvertretender Ombudsmann tätig.



Wolfgang Arenhövel

Antonius Fahnmann

Zum neuen stellvertretenden Ombudsmann hat der BVI Antonius Fahnmann bestellt. Fahnmann war vor seiner Pensionierung 38 Jahre Richter in Zivilsachen und in den letzten zehn Jahren Präsident des Landgerichts Osnabrück. In seiner aktiven Zeit hat Fahnmann die Abteilung für richterliche Mediation am Landgericht Osnabrück aufgebaut und bis zu seiner Pensionierung geleitet. Darüber hinaus war er bereits in diversen anderen Branchen als Schlichter tätig.

## JAHRESBERICHT 2018 VERÖFFENTLICHT



Die Ombudsstelle hat ihren abschließenden Jahresbericht 2018 veröffentlicht. Im Fondsgeschäft sind die Verbraucherbeschwerden 2018 auf niedrigem Niveau um 1 % gesunken. Die Ombudsstelle verzeichnete 90 Eingaben gegenüber 91 im Vorjahr. In 59 % der Fälle

konnte sie erfolgreich vermitteln und für Rechtsfrieden zwischen Verbrauchern und Fondsgesellschaften bzw. Banken sorgen. Die meisten Verbraucher beschwerten sich über fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Die Ombudsstelle erstellt ihren Jahresbericht neben dem gesetzlichen Tätigkeitsbericht auf freiwilliger Basis.

## OMBUDSSTELLE BEIM BAFIN-SCHLICHTER- TREFFEN

Beim diesjährigen Treffen der Schlichtungsstellen der deutschen Finanzwirtschaft bei der BaFin stand die anstehende Reform des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) im Mittelpunkt. Darüber hinaus diskutierten die geladenen Finanzschlichtungsstellen gemeinsam mit BaFin, BMF und BfJ über den daraus resultierenden und auch weitergehenden Reformbedarf bei der Finanzschlichtungsstellenverordnung. Die BaFin lädt alle deutschen Finanzschlichtungsstellen einmal im Jahr ein, um sich über aktuelle Themen der Verbraucherstreitbeilegung im Finanzbereich zu informieren. Das 8. BaFin-Schlichtertreffen fand am 12.9.2019 in Bonn statt.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN: KEINE DOPPELPROVISIONEN BEI RIESTER-RENTENVERSICHERUNGSVERTRÄGEN

Die BaFin ist gegen erneute Abschluss- und Vertriebskosten bei Riester-Rentenversicherungen vorgegangen. Die Finanzaufsicht erklärt im BaFin-Journal 10/2019, dass eine Vielzahl von Lebensversicherern in der Vergangenheit Doppelprovisionen erhoben habe, wenn sich die Eigenbeträge der Sparer in der Ansparphase änderten. Dies sei unwirksam. Deshalb habe die BaFin sich von betroffenen Versicherern bestätigen lassen, dass künftig keine Doppelprovisionen mehr verlangt und Kundenbeschwerden zu bereits erhobenen Doppelprovisionen im Sinne der Kunden behandelt werden. Der Marktwächter Finanzen hatte bereits Ende 2018 eine Umfrage bei Versicherern zu diesem Thema gestartet und gelangte zu vergleichbaren Erkenntnissen.

