



## THEMEN

### KURZBERICHT

- Berichtsjahr 2020: Verbraucherkontakte trotz Corona-Krise rückläufig
- Ombudsstelle veröffentlicht gesetzlichen Tätigkeitsbericht 2020
- Hinweis zur Corona-Krise

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- Marktwächter veröffentlichen aktuellen Verbraucherspiegel

### RECHT & GESETZ

- Wie setzen Unternehmen die Informationspflichten nach dem VSBG um?

### NOTIZEN

- BMJV: Neuer Leitfaden zur Verbraucherschlichtung
- söp verzeichnet Rekord bei Verbraucherbeschwerden



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

### BERICHTSJAHR 2020: VERBRAUCHERKONTAKTE TROTZ CORONA-KRISE RÜCKLÄUFIG

Im Berichtsjahr 2020 sind die Verbraucherkontakte bei der Ombudsstelle für Investmentfonds trotz der Corona-Krise noch einmal geringer ausgefallen als im Vorjahr.

Wir haben im abgelaufenen Berichtsjahr 81 Verbraucheranfragen und -beschwerden verzeichnet (Vj. 91). Dies entspricht einem Rückgang von 11 % gegenüber 2019. Hiervon entfielen 21 Eingänge auf das vierte Quartal 2020 (Vj. 18). Im dritten Quartal waren es noch 13 Eingänge.

#### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2016	2017	2018	2019	2020
Eingänge	80	91	90	91	81

Die meisten Verbraucherbeschwerden betrafen ohne nennenswerte Themenschwerpunkte fondsbasierte Altersvorsorgeverträge und die Depotführung. Nur vereinzelte Schlichtungsanträge, im Wesentlichen in der Kategorie Altersvorsorgeverträge, wiesen einen Zusammenhang zur Corona-Krise auf. Verbraucher beschwerten sich z. B. darüber, dass Fondsgesellschaften wegen der Börsenturbulenzen im März 2020 Wertsicherungsmaßnahmen bei ihren Altersvorsorgeverträgen ergriffen hatten. Die Schlichtungsarbeit der Ombudsstelle selbst blieb von der Corona-Krise unberührt.

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

## OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT GESETZLICHEN TÄTIGKEITSBERICHT 2020

Die Ombudsstelle hat ihren [Tätigkeitsbericht 2020](#) 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.

## 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

### MARKTWÄCHTER VERÖFFENTLICHEN AKTUELLEN VERBRAUCHERSPIEGEL

In der ersten Jahreshälfte 2020 verzeichneten die 16 deutschen Verbraucherzentralen mehr als 316.000 Verbraucherkontakte, davon neben zahlreichen Anfragen 118.369 Beschwerden. 18.455 Verbraucherbeschwerden betrafen Finanzprodukte oder -dienstleistungen, so der aktualisierte [Verbraucherspiegel](#) der sog. [Marktwächter](#) des Verbraucherzentrale Bundesverbands und der Verbraucherzentralen der Länder. Die meisten Beschwerden gab es zu Geldanlage / Altersvorsorge (42 %), gefolgt von Versicherungen (16 %) und dem Zahlungsverkehr (11 %). Im Bereich Geldanlage / Altersvorsorge ging es überwiegend um anbieterseitig gekündigte Banksparpläne, bei Versicherungen um Kapitallebensversicherungen und im Zahlungsverkehr um Probleme im Kreditkartengeschäft.

## RECHT & GESETZ

### WIE SETZEN UNTERNEHMEN DIE INFOR- MATIONSPFLICHTEN NACH DEM VSBG UM?

Das BMJV führt derzeit in Kooperation mit der Universität Marburg ein Forschungsvorhaben zur Einhaltung der Informationspflichten nach den §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) durch. Die Studie soll ergründen, wie Unternehmen diese Informationspflichten im Einzelnen umsetzen, in welchen Bereichen Verstöße dagegen vorliegen und warum und, ob es möglicherweise Reformbedarf gibt. Verbraucherverbände, Unternehmensverbände und Verbraucherschlichtungsstellen können noch bis zum 24.2.2021 im Rahmen einer Online-Umfrage mit ihren Erfahrungen zu dieser Studie beitragen.



Verbraucherschutz\_© Thomas Reimer\_Fotolia

## NOTIZEN

### BMJV: NEUER LEITFADEN ZUR VERBRAUCHER- SCHLICHTUNG

Das BMJV hat die [Broschüre](#) „Verbraucherschlichtung - ein Leitfaden“ neu aufgelegt. Die Broschüre informiert über wichtige Aspekte alternativer Streitbeilegung, führt anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland auf und will dazu beitragen, dass sich künftig noch mehr Verbraucher und Unternehmen im Streitfall für eine Verbraucherschlichtung entscheiden.

## SÖP VERZEICHNET REKORD BEI VERBRAUCHERBESCHWERDEN

Bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ist die Zahl der Beschwerden 2020 aufgrund der Corona-Krise um 60 % angestiegen. Insgesamt verzeichnete die söp 41.211 Eingänge. Die meisten Beschwerden betrafen den Bereich Flugverkehr.

## 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.*