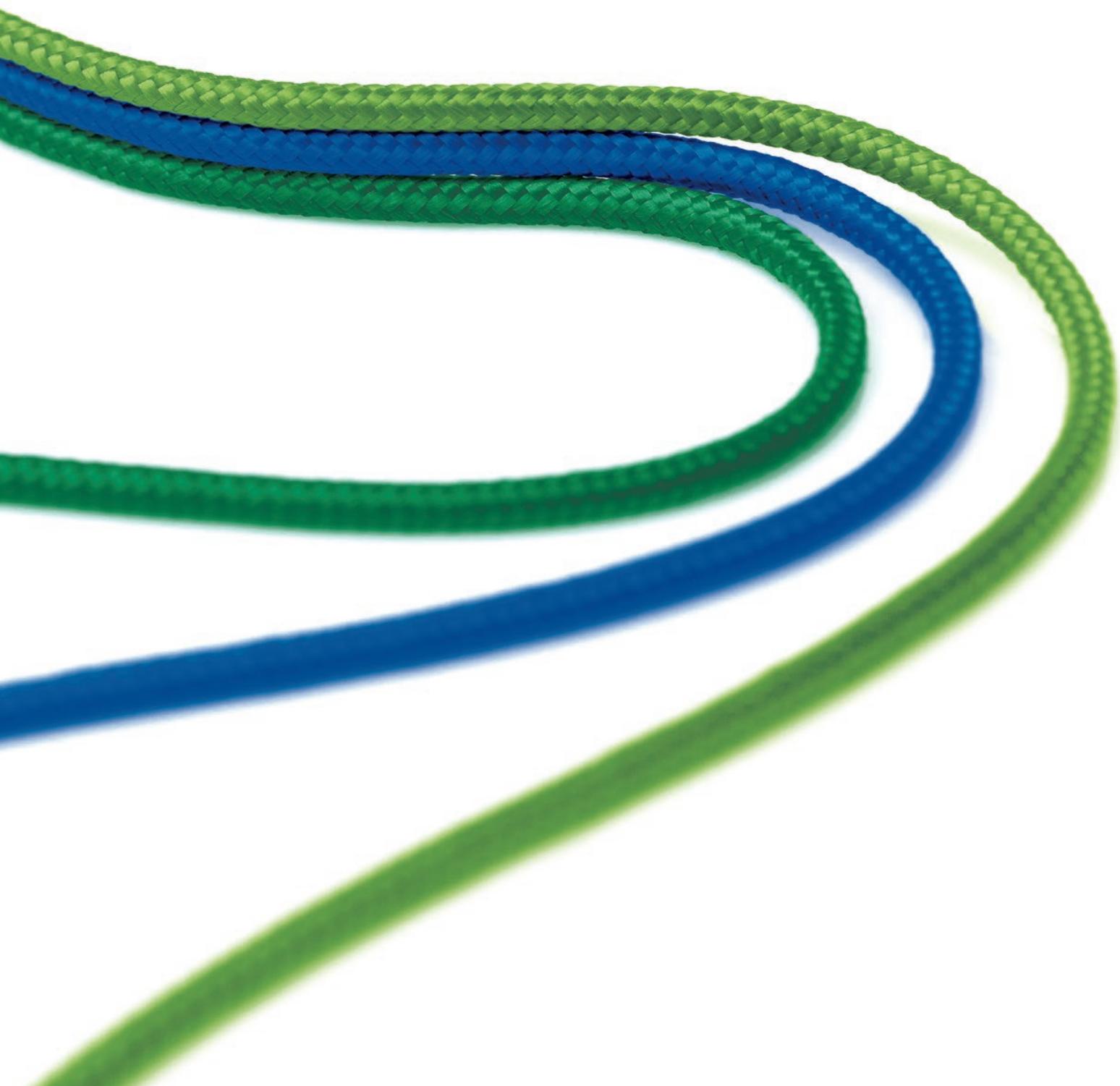


TÄTIGKEITSBERICHT 2014



TÄTIGKEITSBERICHT 2014





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsombudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Engagement	15
2. BERICHT 2014	16
2.1 Dr. h. c. Nobbe zum Berichtsjahr	18
2.2 Statistik	20
2.3 Sachthemen	23
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	35
3. MITGLIEDER	36
3.1 Unternehmen	38
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	42
4. OMBUDSVERFAHREN	44
4.1 Neue Verfahrensordnung	46
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	46
4.3 Verfahrensablauf	48
5. NETZWERKE	50
5.1 Dialoge	52
5.2 Fachtagungen	52
6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	54
6.1 Medien	56
6.2 Pressestimmen	57
ANHANG	58
Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds	60
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	64

„STREITSCHLICHTUNG BIETET
VORTEILE FÜR VERBRAUCHER
UND WIRTSCHAFT.“

TIMM SACHSE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Tätigkeitsbericht 2014.

Der Gesetzgeber berät gerade über ein neues Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Grundlage hierfür ist die europäische Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Sie fordert für alle EU-Bürger einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeiten zur außergerichtlichen Klärung von Streitigkeiten mit einem Unternehmen.

Das Gesetzesvorhaben hat verbraucherpolitisch durchaus Potential. Die wirtschafts-, rechts- und gesellschaftspolitischen Folgen sollten nicht unterschätzt werden.

Im Vorfeld mangelt es deshalb auch nicht an Kritik. Manche Juristen fürchten eine Paralleljustiz, gar eine Erodierung des Rechts, wenn künftig mehr geschlichtet und weniger geurteilt werde. Einige Wirtschaftsvertreter scheuen Bürokratie und Kosten für ihre Unternehmen.

Wir teilen diese Sichtweise nicht. Mit einem breit aufgestellten und qualitativ hochwertigen Schlichtungswesen in Deutschland dürften viele Verbraucher gerade bei kleineren Streitwerten überhaupt erst einmal zu ihrem Recht kommen.

Zunächst wird das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz jedoch auf das Prinzip Freiwilligkeit setzen. Für eine wachsende und funktionierende Schlichtungskultur kommt es also auch künftig auf die Wirtschaft an. Sie muss erkennen, dass sich außergerichtliche Konfliktbewältigung lohnt und nicht nur Aufwand bedeutet, sondern Vorteile für Verbraucher und Unternehmen birgt.

Die deutsche Fondsbranche hat dies schon vor einiger Zeit festgestellt. Mit der Ombudsstelle für Investmentfonds hat sie eine neutrale Verbraucherschlichtungsstelle für ihre Anleger ins Leben gerufen, die die Vorgaben des geplanten Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes schon heute erfüllt und teilweise übertrifft.

Diese Erkenntnis trug auch im vergangenen Berichtsjahr Früchte. Das Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle wird von Jahr zu Jahr besser angenommen. Knapp dreiviertel aller Beschwerden konnten 2014 mit einem zufriedenstellenden Ergebnis für Verbraucher und Fondsgesellschaften gelöst werden. Viele Sparer belasteten die Auswirkungen des anhaltend niedrigen Zinsumfelds auf ihre private Altersvorsorge.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Tätigkeitsberichts.

Ihr

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Fondsprodukte und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Viele Verbraucher vertrauen auf Fonds als Baustein ihrer privaten Geldanlage und Altersvorsorge. Mit Aktien-, Renten-, Geldmarkt-, Misch-, Immobilienfonds oder anderen Fonds lässt sich über ein reguliertes Finanzprodukt und schon kleinen Geldbeträgen breit gestreut in die internationalen Kapital- und Immobilienmärkte investieren.

Für Fragen und Probleme stehen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen bereit. Verbraucherbeschwerden müssen sie angemessen und kostenfrei bearbeiten.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen von unabhängiger und neutraler Seite fach- und rechtskundig überprüfen lassen. Im besten Fall haben sie sich vorher bereits an das Unternehmen gewandt.

Die Ombudsstelle bietet mit ihrem Schlichtungsverfahren einen einfachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht. Das ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess und dient auch bei Problemen, für die der Rechtsweg von vornherein nicht lohnt. Die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fondssparern und Finanzdienstleistern steht dabei im Vordergrund.

Der Fondsombudsmann prüft Verbraucherbeschwerden zu offenen und geschlossenen Fonds, zu Fragen der Depotführung und zur Altersvorsorge wie ein staatliches Gericht nach Recht und Gesetz. Er kann bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verpflichtend gegenüber einem Unternehmen entscheiden, wenn es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz haben das Schlichtungsverfahren geprüft und genehmigt.

Die Ombudsstelle ist seit 2011 tätig. Der deutsche Fondsverband BVI hat sie als Ausdruck eines modernen und aktiven Verständnisses der Fondsbranche von Wirtschaft und Verbraucherschutz ins Leben gerufen.



„FONDSSPARER UND -ANBIETER SCHÄTZEN DIE
VORTEILE EINES AUSSERGERICHTLICHEN
SCHLICHTUNGSVERFAHRENS GLEICHERMASSEN.“

DR. H.C. GERD NOBBE

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

Dr. h. c. Gerd Nobbe ist seit dem 1. September 2011 erster Fondsombudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 36 Jahre Richter, davon 20 Jahre beim Bundesgerichtshof, dem höchsten deutschen Gericht für Zivil- und Strafsachen. In den letzten zehn Jahren seiner beruflichen Laufbahn bis zu seiner Pensionierung 2009 leitete Dr. h. c. Nobbe als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs.

Der BVI hat Dr. h. c. Nobbe nach dreijähriger Amtszeit 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsombudsmann bestellt.

Vita:

1944	Geboren in Lübbecke/Westf.
1964-1969	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Marburg, Tübingen und Münster
1969	Erste juristische Staatsprüfung in Hamm/Westf.
1973	Zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf
1973	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Bielefeld
1976	Ernennung zum Richter am Landgericht Bielefeld
1980	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm
1980	Lehrauftrag an der Universität Bielefeld
1989	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
1999	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Bundesgerichtshof (XI. Zivilsenat)
2007	Verleihung der Ehrendoktorwürde durch die Johannes Gutenberg Universität Mainz
2009	Versetzung in den Ruhestand
2011	Bestellung zum Fondsombudsmann
2014	Neubestellung zum Fondsombudsmann



„DIE STREITSCHLICHTUNG LEISTET EINEN
WESENTLICHEN BEITRAG ZUM FINANZIELLEN
VERBRAUCHERSCHUTZ IN DEUTSCHLAND.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. September 2011 stellvertretender Fondsbudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 33 Jahre Richter, davon in den letzten sechs Jahren Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen sowie Vorsitzender Richter des III. Zivil- und des I. Strafsenats. Von 2007 bis zu seiner Pensionierung 2011 war Wolfgang Arenhövel zudem Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

In seiner Eigenschaft als Fondsbudsmann ist Wolfgang Arenhövel seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach dreijähriger Amtszeit 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsbudsmann bestellt.

Vita:

1946	Geboren in Ibbenbüren/Westf.
1970-1975	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Regensburg und Marburg
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Marburg
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1990	Abordnung an das Landgericht Aurich
1991	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Oldenburg
1997	Präsident des Landgerichts Verden
1999	Präsident des Landgerichts Osnabrück
2005	Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen Vorsitzender Richter des III. Zivilsenats / I. Strafsenats des OLG Bremen
2007	Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen (zeitweise Vizepräsident des Staatsgerichtshofs)
2011	Versetzung in den Ruhestand Bestellung zum Fondsbudsmann
2013	Bestellung in den Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin
2014	Neubestellung zum Fondsbudsmann



„WIR WOLLEN DEN WEG
ZUM RECHT FÜR VERBRAUCHER
MÖGLICHST EINFACH GESTALTEN.“

TIMM SACHSE

1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI ist die Geschäftsstelle der Ombudsleute und für Verbraucher im Beschwerdefall der erste Ansprechpartner.

Bei einem Schlichtungsverfahren erfüllt es vor allem administrative Aufgaben. Es nimmt die Verbraucherbeschwerden entgegen, stellt in einem ersten Schritt formale Vorprüfungen an und holt die weiteren Stellungnahmen der Parteien ein, bevor es eine Schlichtungssache an den Ombudsmann übergibt. Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm, das dem Büro einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- und Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle erlaubt.

Das Büro ist zudem für die Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht Verbrauchern, Unternehmen, Behörden, Presse und Interessierten für allgemeine Fragen zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Büros sind an keine Weisungen des BVI gebunden. Die Rechtsberatung ist ihnen nicht gestattet.

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 mit einem Volljuristen und einer Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro. In dieser Eigenschaft ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig. Jana Gäbelein führt das Sekretariat.

Kontakt

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 - 0
Telefax: +49 30 6 44 90 46 - 29

info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

i

DER FONDSOMBUDSMANN

Der Fondsombudsmann wird vom BVI mit Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) bestellt.

Der BVI erfüllt hierbei strenge Kriterien und garantiert Verbrauchern damit ein kompetentes, unabhängiges und neutrales Schlichtungsverfahren:

Kompetenz

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.

Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist für drei Jahre zu bestellen. Er ist unabhängig und an keinerlei Weisungen gebunden. Er kann nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Aufgaben nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Neutralität

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einem verbandsangehörigen Unternehmen oder einem anderen Unternehmen, das sich der Ombudsstelle angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

Interessenkonflikte

Die Vergütung des Ombudsmanns steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ausgang einzelner Schlichtungsverfahren. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen an seiner Unparteilichkeit rechtfertigt.

Beteiligung der Verbraucherverbände

Der vzbv als Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann Einspruch erheben, wenn Zweifel an der Qualifikation und Unparteilichkeit einer Person bestehen.

1.3 GRUNDLAGEN

1.3.1 AUFGABEN

Die Ombudsstelle schlichtet Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen über Fonds und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Das Aufgabenfeld erstreckt sich auf Verbraucherbeschwerden über offene und geschlossene Fonds sowie auf Finanzdienstleistungen, die eine Fondsgesellschaft über die kollektive Vermögensverwaltung hinaus erbringt. Dazu zählen die Verwaltung von Privatvermögen außerhalb eines Fonds (individuelle Vermögensverwaltung), Anlageberatung und Vertrieb, die Depotführung sowie der Abschluss von Altersvorsorgeverträgen (z. B. „Riester-Rente“).

Ein Verbraucher ist dabei jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen Tätigkeit zugerechnet werden kann (§ 13 BGB).

Die Ombudsstelle bearbeitet grundsätzlich keine Streitigkeiten über ausländische Fonds. Hierfür sind die Schlichtungsstellen im Herkunftsland eines Fonds zuständig. Für Verbraucherstreitigkeiten gegenüber Banken und Sparkassen stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Deutschen Bundesbank zur Verfügung.

1.3.2 ORGANISATION

Träger der Ombudsstelle ist der BVI.

Der deutsche Fondsverband hat die Ombudsstelle als organisatorisch selbstständige Einheit des BVI aufgestellt. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

Die Ombudsleute und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind allein ihrer Schlichtungsaufgabe verpflichtet. Sie arbeiten unabhängig und weisungsfrei. Für sie gilt auch gegenüber dem Verband die Verschwiegenheitspflicht. Hierfür stehen vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 oblag Dr. h. c. Nobbe die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Wolfgang Arenhövel war als stellvertretender Fondsumbudsman tätig. Diese Geschäftsverteilung gilt für 2015 unverändert fort.

1.3.3 FINANZEN

Zur Erfüllung ihrer Schlichtungsaufgaben verfügt die Ombudsstelle über ein vom Haushalt des BVI getrenntes und zweckgebundenes Budget.

Die Finanzierung tragen alle Unternehmen, die sich dem Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle angeschlossen haben (vgl. Kapitel 3). Der jährliche Finanzierungsbeitrag besteht aus einem Grundbeitrag und für Kapitalverwaltungsgesellschaften aus einem zusätzlichen Beitrag, der sich nach ihrem Geschäftsumfang richtet. Daneben sorgen Fallpauschalen für eine weitergehende Verursachergerechtigkeit bei den Mitgliedsunternehmen.

Der Ombudsstelle stand 2014 ein Budget in Höhe von 403.024,99 Euro einschließlich Fallpauschalen zur Verfügung. Die Mittel hat sie in Höhe von 353.750,59 Euro ausgeschöpft.

Der BVI und die Ombudsstelle erhalten keine öffentlichen Gelder oder sonstige Fördermittel. Für Verbraucher arbeitet die Ombudsstelle kostenfrei.

1.3.4 RECHTSQUELLEN

Die Rechtsgrundlage der Verbraucherstreitschlichtung für Fonds ist § 342 Absatz 3 ff. Kapitalanlagegesetzbuch.

Hiernach ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin originär mit der Streitschlichtung im Bereich Fonds betraut und hat die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch“ eingerichtet. Die Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs¹ regelt ihre Organisation und das Schlichtungsverfahren.

Die BaFin hat Teile ihrer Schlichtungsaufgaben nach Maßgabe des Kapitalanlagegesetzbuchs und der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung dem BVI als privatem Träger zugewiesen. Die Ombudsstelle ist vor diesem Hintergrund für Verbraucherstreitigkeiten mit Unternehmen, die ihrem Verfahren beigetreten sind, ausschließlich zuständig. Darüber hinaus hat die BaFin der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Schlichtungsaufgaben übertragen.

Die BaFin-Schlichtungsstelle wird bei allen übrigen Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch als Auffangschlichtungsstelle tätig.

¹ nachfolgend nur Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung

1.4 ENGAGEMENT

Die Ombudsstelle engagiert sich neben ihrer Schlichtungsarbeit in verschiedenen Gremien für den Verbraucherschutz und die alternative Verbraucherstreitschlichtung im Bereich Finanzdienstleistungen.

Sie ist in folgenden Gremien vertreten:

1.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

Der Fondsombudsmann Wolfgang Arenhövel ist seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der BaFin.

Der Verbraucherbeirat wurde mit dem Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht eingeführt. Er berät die BaFin bei der Erfüllung ihrer Aufsichtsaufgaben und soll dazu beitragen, dass die BaFin Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker in ihre Aufsichtsarbeit integrieren kann.

Das Gremium besteht aus Vertretern von Verbraucher- und Anlegerschutzorganisationen, Schlichtungsstellen, Gewerkschaften, Vertretern der Wissenschaft und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Mitglieder werden vom Bundesministerium der Finanzen für eine Amtszeit von fünf Jahren ernannt.

1.4.2 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Timm Sachse ist als Leiter des Büros der Ombudsstelle seit 2013 im Lenkungsausschuss des FIN-NET aktiv.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Verbraucherschlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen Wirtschaftsraums, d. h. in der Europäischen Union sowie in Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 58 Verbraucherschlichtungsstellen aus 25 europäischen Staaten, wie z. B. dem deutschen Bankenombudsmann, dem UK Financial Ombudsman Service oder der Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET bildet das erste funktionsfähige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa und wurde 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Die Mitgliedschaft ist nur solchen Einrichtungen möglich, die den Qualitätsstandards der Europäischen Kommission² an außergerichtliche Verbraucherstreitschlichtungsstellen genügen.

Die Zusammenarbeit der europäischen Schlichtungsstellen soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren bei grenzüberschreitenden Problemen erleichtern. Die Mitglieder des FIN-NET unterstützen Verbraucher in ihrem Heimatland. Sie stellen z. B. Kontakte zu zuständigen ausländischen Schlichtungsstellen her oder halten entsprechende Informationen bereit.

² EMPFEHLUNG (98/257/EG) DER KOMMISSION vom 30. März 1998



Wolfgang Arenhövel
Fondsombudsmann

Mitglied des
Verbraucherbeirats der BaFin



Timm Sachse
Leiter

Mitglied des
FIN-NET Steering Committee

„DIE SPARER LEIDEN UNTER
DEN NIEDRIGEN ZINSEN.“

DR. H.C. GERD NOBBE

2. BERICHT 2014

92 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

ZUWACHS UM **24%**
GEGENÜBER 2013

54% DER ERGEBNISSE ZU GUNSTEN
VERBAUCHER

EINIGUNGSQUOTE BEI INSGESAMT **71%**

„DIE NIEDRIGZINSPOLITIK HAT ERHEBLICHE AUSWIRKUNGEN AUF DIE PRIVATE ALTERSVORSORGE.“

DR. H. C. GERD NOBBE

2.1 DR. H. C. NOBBE ZUM BERICHTSJAHR

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds sind seit ihrer Einrichtung 2011 mehr als 1.200 Verbraucherbeschwerden eingegangen. Meine Erfahrungen zeigen, dass die in Deutschland tätigen Kapitalverwaltungsgesellschaften, die ganz überwiegend am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen, der alternativen Streitbeilegung außerordentlich positiv gegenüberstehen. Sie kooperieren mit uns professionell und fast immer konstruktiv. In den vergangenen beiden Jahren konnte die Ombudsstelle deshalb viele Beschwerden auch ohne einen offiziellen Schlichterspruch schnell und effektiv im Sinne der Verbraucher erledigen.

Die positive Einstellung der Fondsbranche zeigt sich auch darin, dass der BVI meine Kompetenzen erheblich erweitert hat. Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle sieht seit 2014 vor, dass ich bei Streitwerten bis zu 10.000 Euro bindende Schlichtersprüche gegenüber Unternehmen erlassen kann, wenn die Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung hat. Zwar musste ich hierauf noch nicht zurückgreifen, doch dürfte dies in einigen Fällen der Grund dafür gewesen sein, dass sich die Unternehmen direkt mit den Verbrauchern geeinigt haben. Schließlich wirft ein bindender Schlichterspruch nicht unbedingt ein vorteilhaftes Licht auf ein Unternehmen.

Auch sonst ist das Berichtsjahr 2014, wie schon das Vorjahr, sehr erfreulich verlaufen. Die Zahl der Beschwerden ist zwar leicht gestiegen, aber mit 92 weiterhin moderat. Während ich 2013 noch 21 Schlichtungs- und Vergleichsvorschläge unterbreitet habe, waren es 2014 nur 15. Angesichts dieser geringen Zahl lässt sich nicht von dominierenden Themen sprechen. Immerhin sieben Schlichtungs- und Vergleichsvorschläge beschäftigten sich mit fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen. Nur drei betrafen offene Immobilienfonds, die die Folgen der Finanzkrise bewältigen müssen. Die übrigen Beschwerden, die zur Schlichtung anstanden, waren mehr oder weniger atypische Einzelfälle insbesondere im Zusammenhang mit der Depotführung.

Bei den Beschwerden zu fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen spiegelt sich auch wider, welchen erheblichen Einfluss die Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank und die volatilen Aktienmärkte auf die private Altersvorsorge von Verbrauchern haben.

Bei dieser Sparform investieren Kapitalverwaltungsgesellschaften das Vorsorgekapital der Anleger auf Grundlage finanzmathematischer Modelle in Aktien- und Rentenfonds. Grundsätzlich ist dabei der Aktienfondsanteil bei aufstrebenden Aktienmärkten höher. Bei fallenden Kursen sinkt er und ein größerer Anteil wird in risikoärmere Rentenfonds investiert. Bei volatilen Aktienmärkten kann es zu Umschichtungen und einer schwerpunktmäßigen Anlage in Rentenfonds kommen, die nur noch eine niedrige Rendite abwerfen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaften stellen über diese Mechanismen sicher, dass alle eingezahlten Sparbeiträge sowie alle staatlichen Zulagen für eine private lebenslange Rente des Anlegers garantiert zur Verfügung stehen.

Die Leistungsphase beginnt regelmäßig mit einem Auszahlplan, und für die Zeit nach dem 85. Lebensjahr des Anlegers wird die Rente durch den Abschluss einer Rentenversicherung gewährleistet. Die dafür erforderliche Prämie wird dem Vorsorgekapital zu Beginn der Auszahlphase entnommen. Als Folge der andauernden Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank ist der Garantiezins bei Lebens- und Rentenversicherungen von 3,25 % im Jahre 2003 auf derzeit nur noch 1,25 % gesunken. Dies schmälert den bei langfristigen Anlagen bedeutsamen Zinseszinsseffekt. Für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr muss deshalb jetzt eine weitaus höhere Einmalprämie dem Vorsorgekapital entnommen werden, als dies bei Abschluss der Altersvorsorgeverträge vorhersehbar war. Die Anlegern in Aussicht gestellte lebenslange Rente kann in der Regel bei weitem nicht erreicht werden. Das sorgt für großen Unmut.

Vor diesem Hintergrund haben Anleger vor allem die schlechte Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevermögens, die Höhe der Einmalprämie für die

Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr und die enttäuschend niedrige Altersrente gerügt.

Für den Ärger der Anleger und die mit ihm einhergehenden Zweifel an der Sinnhaftigkeit ihrer privaten, von der Politik propagierten Altersvorsorge habe ich großes Verständnis. Helfen kann ich leider nicht. Abhilfe schaffen könnten höhere staatliche Subventionen für Altersvorsorgeverträge sowie die Beendigung der kritikwürdigen Niedrigzinspolitik durch die Europäische Zentralbank. Die Anbieter von Altersvorsorgeverträgen können an der Misere kaum etwas ändern. Die unzureichende Performance des angesparten Vorsorgekapitals ist kein Indiz für ein Versagen oder gar ein rechtlich relevantes Fehlverhalten. Das gilt auch, wenn sich Umschichtungen von Aktienfonds in Rentenfonds im Nachhinein als nachteilig erweisen. Da die vielen Anleger weitgehend in gleicher Weise betroffen sind und die Anbieter ihre Kunden gleichbehandeln müssen, kommt auch ein Vergleichsvorschlag, ein Anbieter möge aus Kulanz einem Beschwerdeführer durch Gutschrift eines bestimmten Betrages ausnahmsweise einmal entgegenkommen, grundsätzlich nicht Betracht.

Die Beschwerden zu offenen Immobilienfonds haben sich deutlich verändert. In den Vorjahren machten die von herben Verlusten betroffenen Anleger vor allem Ansprüche aus Prospekthaftung sowie aus Beratungs- und Aufklärungspflichtverletzungen im Zusammenhang mit der Schließung offener Immobilienfonds geltend. Nunmehr rügen sie den Verkauf von Immobilien der in Auflösung befindlichen Fonds zu „Spottpreisen“. Die Rügen waren überwiegend schon nicht ausreichend substantiiert. Selbst wenn dies einmal der Fall ist, kann ich in aller Regel nichts tun. Die Frage, ob eine Immobilie mit einem unangemessenen Abschlag auf den gutachterlichen Verkehrswert verkauft worden ist, kann ohne ein Sachverständigen Gutachten kaum geklärt werden. Ein solches Gutachten kann die Ombudsstelle aber, wie bei anderen Verbraucherschlichtungsverfahren ebenfalls üblich, nicht einholen.

In dem veränderten Inhalt von Verbraucherbeschwerden dürfte sich widerspiegeln, dass die Krise eines nicht unerheblichen Teils offener Immobilienfonds sich langsam dem Ende zuneigt. Bei einigen in Abwicklung befindlichen Fonds ist das Recht zur Verwaltung des Fondsvermögens mittlerweile auf die Verwahrstelle (Depotbank) übergegangen. Bei anderen erlischt das Verwaltungsrecht der Kapitalverwaltungsgesellschaft im laufenden bzw. in den nächsten zwei Jahren. Die Verwahrstellen der Fonds nehmen an unserem Ombudsverfahren nicht teil.



Hierfür ist die BaFin-Schlichtungsstelle zuständig. Ganz allgemein dürfte die Einführung einer Mindesthaltefrist von 24 Monaten bei offenen Immobilienfonds aber auch zu einer solchen Stabilisierung geführt haben, dass mit einer erneuten Krise in dieser Form wohl nicht mehr zu rechnen ist.

Ein Blick auf den bisherigen Verlauf des Geschäftsjahrs 2015 lässt, weder was die Anzahl von Verbraucherbeschwerden noch was deren Inhalt angeht, erhebliche Veränderungen gegenüber den Vorjahren erkennen.

Es bleibt sicherlich abzuwarten, ob das geplante Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, das die Einrichtung von Schlichtungsstellen für fast alle Verbraucherstreitigkeiten vorsehen wird, z. B. wegen der erhöhten Präsenz des Themas in den Medien, künftig zu mehr Verbraucherbeschwerden führt. Nach derzeitiger Einschätzung dürfte dies für die Fondsbranche nicht zu erwarten sein. Die Ombudsstelle ist schon jetzt für alle Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch ohne jede Einschränkung zuständig. Der im Mai 2015 vorgelegte Regierungsentwurf des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zieht insoweit kaum Änderungsbedarf nach sich.

Ich denke, dass wir mit Blick auf die neuen gesetzlichen Vorgaben aber auch insgesamt sehr gut aufgestellt sind und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gelassen entgegensehen können. Die künftigen Anforderungen an einen Streitschlichter, eine Verbraucherschlichtungsstelle sowie an ein Streitbeilegungsverfahren erfüllen wir im Kern bereits heute.

Ihr

Dr. h. c. Gerd Nobbe
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a. D.
Ombudsmann

2.2 STATISTIK

Die Statistik betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **92** (74)³ Eingaben.

Die Zahl der Eingaben hat sich damit im Vergleich zu 2013 um gut 24% erhöht. Das ist zu einem großen Teil auf Eingaben im Zusammenhang mit der jüngeren Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu Kreditbearbeitungsentgelten zurückzuführen, die aber nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen. Verbraucher haben vor diesem Hintergrund alle deutschen Finanzschlichtungsstellen 2014 teils massiv in Anspruch genommen. Einige wandten sich auch an die Ombudsstelle und verlangten Kreditbearbeitungsentgelten von ihrer Bank zurück. Die Zahl der Eingaben erhöhte sich ohne diesen Effekt lediglich um knapp 10%.

Zuständigkeit

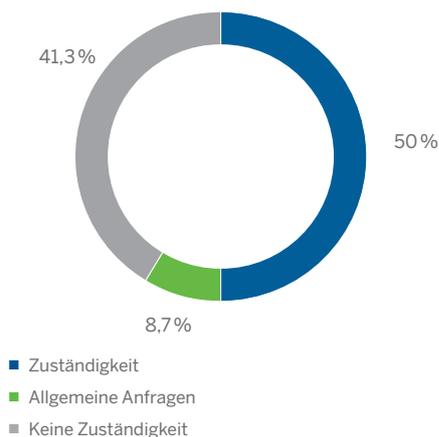
Die Ombudsstelle war für **38** (25) Eingaben nicht zuständig.

Diese Eingaben betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen bzw. Sachverhalte außerhalb der Streitschlichtung nach § 342 Absatz 3 Kapitalanlagegesetzbuch. Es ging dabei wesentlich um die Rückforderung von Kreditbearbeitungsentgelten (s.o.) aber u. a. auch um Beratungsdienstleistungen oder andere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Wertpapiergeschäften oder geschlossene Fonds, die nicht unter das Kapitalanlagegesetzbuch fallen.

Die Ombudsstelle konnte 12 dieser 38 Eingaben an andere Schlichtungsstellen weiterleiten. Hier-von betrafen 10 Eingaben die Schlichtungsstellen der deutschen Banken und Sparkassen, 1 Eingabe die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und 1 Eingabe den Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung. Die übrigen Eingaben musste sie an die Verbrau-

cher zurückgeben, weil eine direkte Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht kam oder keine zuständige Schlichtungsstelle existierte.

Eingaben an die Ombudsstelle



Bei **8** (5) Eingaben handelte es sich lediglich um allgemeine Anfragen.

Die Ombudsstelle hat diese allgemeinen Anfragen sowie ungezählte weitere allgemein gehaltene Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Es ging dabei oft um Zuständigkeitsthemen und Fragen zum Ombudsverfahren. Verbraucher ersuchten die Ombudsstelle vielfach aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- bzw. Altersvorsorgeprodukten, um (Rechts-)Gutachten oder eine Rechts- oder Anlageberatung. So vermutete ein Verbraucher Fehlentwicklungen bei der Immobilienbewertung offener Immobilienfonds in Deutschland und verlangte hierzu ein umfassendes und vergleichendes Gutachten. Allgemeine Gutachten sowie die Rechts- oder Anlageberatung fallen jedoch nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle bzw. sind ihr nicht gestattet. Einige Verbraucher haben nach Voranfrage Schlichtungsanträge eingereicht.

Hiernach konnte die Ombudsstelle bei **46** (44), also 50% (60%) aller Eingaben aktiv werden.

³ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

Rücknahme von Eingaben

In **18** (11) Fällen haben Verbraucher ihr Anliegen nicht weiterverfolgt. In den meisten Fällen wurden offensichtlich unbegründete, unvollständige und teils auch von Missverständnissen geprägte Schlichtungsanträge im Rahmen des Vorprüfungsverfahrens der Ombudsstelle nicht aufrechterhalten, konkretisiert oder vervollständigt.

2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die Ombudsstelle hatte damit **28** (33) Eingaben abschließend zu bearbeiten.

Klärung im Vorverfahren

Die Ombudsstelle konnte **13** der 28 Eingaben im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit gut 46% der Streitigkeiten bereits im Vorfeld einer Lösung zuführen.

Die Unternehmen haben dabei dem vorgetragenen Verbraucherbegehren in 5 Fällen vollständig entsprochen. In 6 Fällen konnte die Streitigkeit durch eine vergleichsweise Einigung der Parteien beigelegt werden. In 2 Fällen ließen sich die Streitigkeiten klären, indem das Unternehmen dem Verbraucher den streitgegenständlichen Sachverhalt verständlich und nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis damit aus dem Weg geräumt hat.

Schlichtung

Bei **15** der 28 Eingaben musste der Ombudsmann schlichtend tätig werden.

Zulässigkeit

Diese Eingaben erfüllten in allen Fällen die Zulässigkeitskriterien für ein Ombudsverfahren nach der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (vgl. § 12 VerFO).

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge

Der Ombudsmann konnte **2** der 15 Streitigkeiten mit Vergleichsvorschlägen zu Gunsten der Verbraucher beilegen, die von Seiten der Unternehmen als auch der Verbraucher akzeptiert wurden.

Die übrigen **13** Eingaben erwiesen sich als unbegründet. In **5** der 13 Fälle haben nicht nur die Unternehmen, sondern auch die Verbraucher die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns angenommen und die Streitigkeiten auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

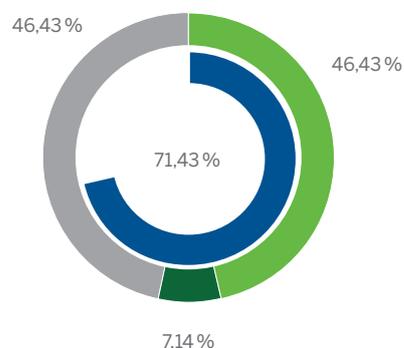
Die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns haben die Unternehmen in insgesamt **14** von 15 Fällen, also zu gut 93% akzeptiert. Die Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Verbraucher haben die Unternehmen in beiden Fällen, also zu 100% angenommen.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Das Ombudsverfahren hat in insgesamt gut **71%** der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote).

In knapp **54%** der Fälle konnten Verbraucher dabei ihr Begehren ganz oder teilweise durchsetzen. Gut **46%** der Fälle gingen zugunsten der Unternehmen aus.

Übersicht Verfahrensausgang

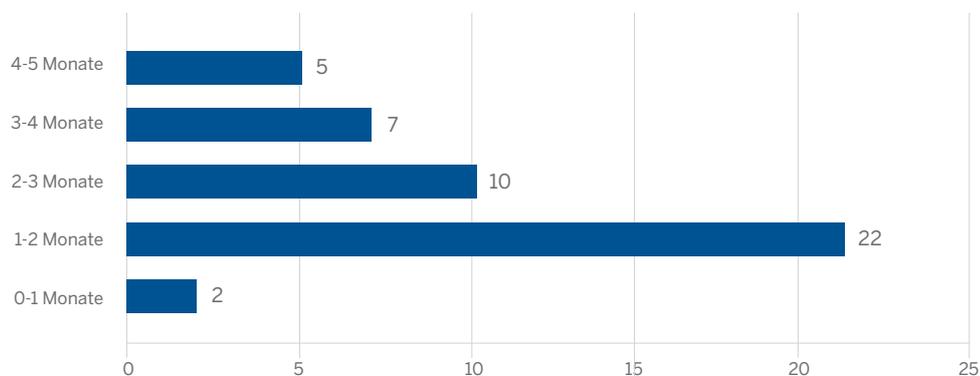


- Einigungsquote
- Klärung zu Gunsten Verbraucher (Vorverfahren)
- Vorschlag zu Gunsten Verbraucher (Ombudsmann)
- Vorschlag zu Gunsten Gesellschaft (Ombudsmann)

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2014	2013
EINGÄNGE	92	74
Keine Zuständigkeit	38	25
Allgemeine Anfragen	8	5
ZUSTÄNDIGKEIT	46	44
Eingaben nicht weiterverfolgt	18	11
Erledigung im Vorprüfungsverfahren zu Gunsten Verbraucher	13	12
VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN	15	21
Vorschlag zu Gunsten Verbraucher	2	9
Vorschlag zu Gunsten Gesellschaft	13	12
Ablehnung wegen Beweiserheblichkeit	0	(1)

Verfahrensdauer



2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug im Berichtsjahr **68** (93) Kalendertage. Die Ombudsstelle konnte den überwiegenden Teil der 46 Eingaben, für die sie zuständig war, innerhalb von 1-2 Monaten bearbeiten.

Die errechnete Verfahrensdauer reicht vom Erstkontakt mit dem Verbraucher bis zur Vorlage eines Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschlags. Fristen zur Annahme bzw. Nichtannahme eines Vorschlags sind nicht eingerechnet.

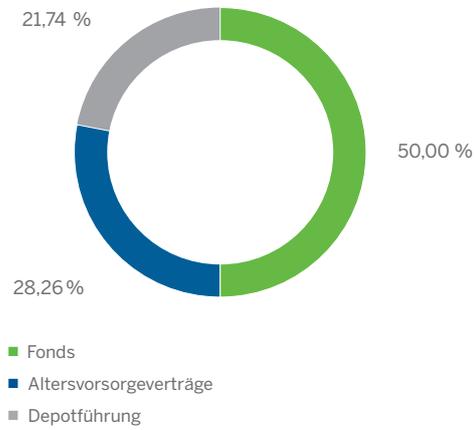
2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben Verbraucher ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle, soweit sie zuständig war, abgesehen von einer Ausnahme ausschließlich ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

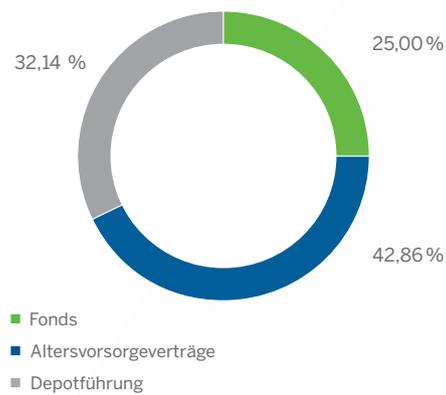
2.2.6 AUSBLICK AUF 2015

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts **66** Eingaben verzeichnet. 2015 liegt das Beschwerdeaufkommen damit bislang ohne nennenswerte Schwerpunkte leicht über Vorjahresniveau.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



Ombudsverfahren nach Sachgebieten



2.3 SACHTHEMEN

Der sachbezogene Bericht betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Im Berichtszeitraum war die Ombudsstelle für **46** Eingaben zuständig.

Zur Hälfte entfielen diese Eingaben auf produktbezogene Streitigkeiten über (offene) Fonds, gefolgt von Eingaben zu Altersvorsorgeverträgen und zur Depotführung. Im Kern als rein vertriebsbezogene Streitigkeiten wurden im Berichtszeitraum keine Eingaben qualifiziert.

Betrachtet man nur die 28 Eingaben, die tatsächlich in ein Ombudsverfahren mündeten (vgl. Ziff. 2.2.2), so entfielen die meisten auf die Kategorie Altersvorsorgeverträge, gefolgt von Eingaben zur Depotführung und produktbezogenen Streitigkeiten zu (offenen) Fonds.

2.3.2 FONDS

Verbrauchern ging es mit 23 Eingaben in der Hälfte aller Fälle um die Verwaltung von Fonds.

Diese Eingaben betrafen überwiegend sogenannte alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU) und nur vereinzelt sogenannte richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG).

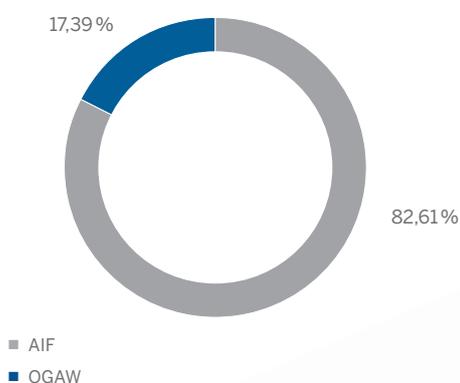
Es handelte sich dabei ausschließlich um Eingaben zu offenen Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, die sich wiederum hauptsächlich um offene Immobilienfonds sowie vereinzelt um Wertpapierfonds, wie Misch-, Aktien- oder Rentenfonds drehten.

In ein Ombudsverfahren mündeten lediglich 7 dieser Eingaben.

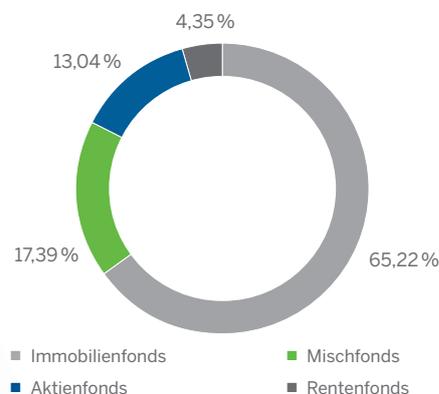
In den übrigen Fällen haben Verbraucher ihre Schlichtungsanträge bei der Ombudsstelle nicht weiterverfolgt (vgl. Ziff. 2.2.1). Dies betraf hauptsächlich mehrere gleichartige und an eine Kapitalverwaltungsgesellschaft adressierte Schlichtungsanträge zu einem offenen Immobilienfonds in Abwicklung. Hierbei ging es jedoch materiell um das Abwicklungsprozedere der mittlerweile verantwortlichen Verwahrstelle. Die Ombudsstelle hat die Verbraucher mangels Zuständigkeit auf die Auffangschlichtungsstelle der BaFin hingewiesen.

Die verbleibenden Eingaben betrafen ebenfalls überwiegend AIF. In der Betrachtung nach Fondstypen standen offene Immobilienfonds aber vor dem genannten Hintergrund nicht mehr im Fokus.

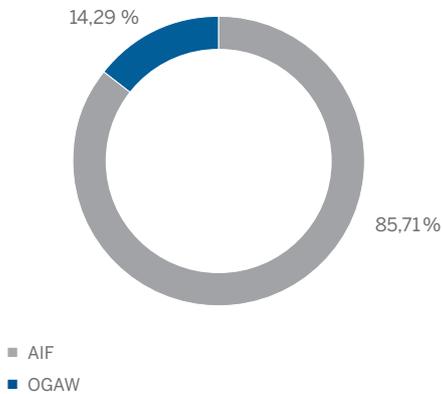
Eingaben nach Fondstypen
(regulatorisch/gesamt)



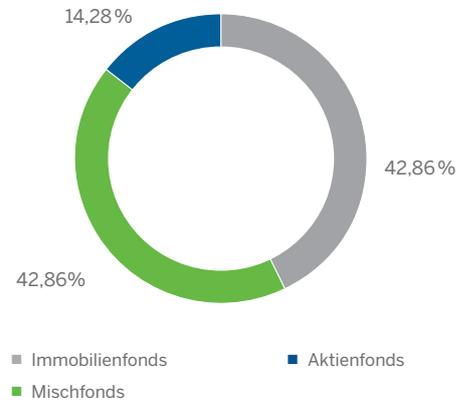
Eingaben nach Fondstypen
(BVI-Investmentstatistik/gesamt)



Ombudsverfahren nach Fondstypen (regulatorisch)



Ombudsverfahren nach Fondstypen (BVI-Investmentstatistik)



Wertpapierfonds (Aktien-/Mischfonds)

Im Bereich Wertpapierfonds verlangten Verbraucher z. B. Schadensersatz von einer Kapitalverwaltungsgesellschaft mit der Begründung, diese habe gegen die Anlagebedingungen eines Fonds verstoßen und die Anleger darüber nicht rechtzeitig informiert. Verbraucher beanstandeten vereinzelt auch die Erhebung von Fondsgebühren oder zweifelten die Rechtmäßigkeit einer andauernden Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft an. Diese Fälle konnten überwiegend ohne Schlichtungsvorschlag einvernehmlich beigelegt werden.

Immobilienfonds

Im Bereich offene Immobilienfonds ging es in 3 Fällen um Fonds, die im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden müssen (vgl. Tätigkeitsberichte 2011/2012). Die Verbraucher verlangten die sofortige Rücknahme ihrer Fondsanteile und/oder Schadensersatz. Sie warfen den Kapitalverwaltungsgesellschaften teilweise vor, man habe die seinerzeitige Finanzkrise und eine drohende „Schieflage“ bei offenen Immobilienfonds früher erkennen müssen, rügten die Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen und die Schließung der Fonds oder kritisierten das Abwicklungsprozedere. Der Ombudsmann konnte hier zumeist nicht weiterhelfen. Die vorzeitige Rückgabe von Anteilen eines in Auflösung befindlichen Fonds ist nicht möglich. Die Kapitalverwaltungsgesell-

schaft darf einzelne Anleger nicht bevorzugen. Sie zahlt deshalb die eingelegten Gelder nach Fortschritt des Auflösungsprozesses an alle Anleger gleichzeitig aus. Vorwürfe über vermeintliche Managementfehler der Kapitalverwaltungsgesellschaften erwiesen sich regelmäßig als substanzlos bzw. „ins Blaue hinein“. Die Fondschließungen waren seinerzeit rechtlich geboten. Unregelmäßigkeiten bei der Abwicklung der streitgegenständlichen Fonds ließen sich nicht feststellen.

In einem Fall konnte der Ombudsmann mit einem Vergleichsvorschlag weiterhelfen. Der Verbraucher machte Prospektfehler im Zusammenhang mit der Risikoaufklärung über eine mögliche Fondsauflösung eines offenen Immobilienfonds geltend und stützte sich u. a. auch auf das investimentrechtliche Widerrufsrecht (vgl. § 126 InvG a.F.). Etwaige Prospekthaftungsansprüche waren eindeutig verjährt. Zumindest in Betracht kam hier aber ein Recht zum Widerruf des Fondserwerbs⁴, denn der Nachweis einer ordnungsgemäßen Belehrung über das Widerrufsrecht des Anlegers konnte nicht erbracht werden. Das investimentrechtliche Widerrufsrecht steht Anlegern grundsätzlich zu, wenn sie außerhalb der ständigen Geschäftsräume desjenigen, der die Anteile verkauft oder vermittelt, zu einem Fondsanteilserwerb bewegt wurden (vgl. § 305 KAGB n.F.).

⁴ Fallbeispiel S. 26 (AZ.: G 002/2014)

FALLBEISPIEL

IMMOBILIENFONDS | FONDSAUFLÖSUNG | RÜCKABWICKLUNG

(AZ.: G 002/2014)

Vergleichsvorschlag

Die Antragsgegnerin zahlt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht an den Antragsteller einmalig 2.050 € auf ein von ihm anzugebendes Konto. Der Antragsteller bleibt Inhaber der in seinem Depot bei der Bank A befindlichen Anteile an dem offenen Immobilienfonds X. Damit sind alle etwaigen Ansprüche des Antragstellers im Zusammenhang mit dem Kaufvertrag vom 13./17.3.2010, insbesondere solche aus § 127 Abs. 1 InvG und aus § 126 Abs. 4 InvG, abgegolten.

Begründung:

1. Der vom Antragsteller geltend gemachte Prospekthaftungsanspruch aus § 127 Abs. 1 InvG ist, wie in meiner Verfügung vom 18.1.2015 bereits dargelegt, eindeutig verjährt. Die Ausführungen des Antragstellers in seinem Schriftsatz vom 7.2.2015 ändern daran nichts.

a) Die darin vertretene Ansicht, die Erhebung der Verjährungseinrede durch die Antragsgegnerin verstoße gegen Treu und Glauben (§ 242 BGB), weil diese sich den BVI-Wohlverhaltensregeln unterworfen habe, ist nicht haltbar. Die BVI-Wohlverhaltensregeln befassen sich mit dieser Thematik nicht.

b) Auch die Ansicht, die Verjährung des Prospekthaftungsanspruchs sei durch schwebende Verhandlungen der Parteien in der Zeit vom 28.4.2012 bis zum 13.3.2014 gehemmt gewesen, entbehrt jeder Grundlage. Das Schreiben des Antragstellers vom 28.4.2012 war nicht an die Antragsgegnerin, sondern an die Bank A gerichtet. Verhandlungen zwischen den Parteien sind dadurch nicht initiiert worden. Einen Prospekthaftungsanspruch hat der Antragsteller vielmehr erstmals unter dem 2.3.2014 geltend gemacht. Zu diesem Zeitpunkt war ein solcher Anspruch indes längst verjährt, da der Kaufvertrag über die Anteile an dem Fonds X bereits vom 13./17.3.2010 datiert. Prospekthaftungsansprüche verjährten damals spätestens in drei Jahren seit Abschluss des Kaufvertrags (§§ 127 Abs. 5, 148 InvG).

2. In Betracht kommt ausschließlich ein Anspruch des Antragstellers aus § 126 Abs. 4 InvG. Dieser ist gerichtet auf Erstattung der Kosten des am 13./17.3.2010 getätigten Kaufvertrages sowie auf Auszahlung des Betrags, der dem Wert der erworbenen Fondsanteile am Tage nach Eingang der Erklärung des Antragstellers auf Widerruf seiner Kaufvertragserklärung entspricht, jeweils Zug um Zug gegen Rückübertragung der erworbenen Fondsanteile. Der Anspruch hängt davon ab, ob dem Antragsteller ein Widerrufsrecht nach § 126 Abs. 1 Satz 1 InvG zusteht.

a) Das ist nur dann der Fall, wenn der Antragsteller zum Kauf der Fondsanteile durch mündliche Verhandlungen außerhalb von ständigen Geschäftsräumen der Antragsgegnerin sowie eines Anlagenvermittlers bestimmt worden ist, und das Widerrufsrecht nicht nach § 126 Abs. 3 Nr. 2 InvG ausgeschlossen ist, weil der Antragsteller den Verkäufer oder Vermittler zu den vorgenannten Verhandlungen bestellt hat. Die Antragsgegnerin hat in ihrem Schriftsatz vom 24.11.2014 mit Nichtwissen bestritten, dass die Vermittlung und der Verkauf der Fondsanteile außerhalb von ständigen Geschäftsräumen des Vermittlers stattgefunden haben. Ihr Bestreiten ist nach § 138 Abs. 4 ZPO zulässig, da sie an den Verhandlungen, die dem Kauf der Anteile vorausgegangen sind, unstreitig nicht beteiligt war.

aa) Die Darlegungs- und Beweislast für die Voraussetzungen des § 126 Abs. 1 Satz 1 InvG trägt, wie bereits in der Verfügung vom 18.1.2015 dargelegt, der Antragsteller. Der Beweis ist bisher nicht geführt. Die vom Antragsteller vorgelegte eidesstattliche Versicherung seines Vaters ist schon der Art nach kein zulässiges Beweismittel. Außerdem war der Vater nach eigenen Angaben bei den vom Antragsteller behaupteten Verhandlungen nicht zugegen. Seine Versicherung an Eides statt verhält sich im Wesentlichen darüber, was der Antragsteller ihm mitgeteilt hat. Das reicht nicht.

Der Antragsteller wird den von ihm zu erbringenden Beweis nur mit Hilfe einer Aussage des Vermittlers B als Zeugen führen können. Nach § 16 Abs. 3 Satz 1 der Verfahrensordnung führt der Ombudsmann keine Beweisaufnahme durch Vernehmung von Zeugen durch. Die Frage, ob dem Antragsteller ein Widerrufsrecht nach § 126 Abs. 1 Satz 1 InvG zusteht, lässt sich im Ombudsverfahren deshalb nicht klären.

bb) Entgegen der Ansicht der Antragsgegnerin ist die Klärung dieser Frage nicht deshalb entbehrlich, weil die Widerrufsfrist von zwei Wochen bei Ausübung eines etwaigen Widerrufsrechts durch den Antragsteller im Jahre 2014 abgelaufen war. Dies trifft nicht zu.

Nach § 126 Abs. 2 Satz 2 InvG beginnt die Widerrufsfrist erst zu laufen, wenn die Durchschrift des Antrags auf Vertragsabschluss dem Käufer ausgehändigt oder ihm eine Kaufabrechnung übersandt worden ist und darin eine Belehrung über das Widerrufsrecht enthalten ist, die den Anforderungen des § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB a.F. genügt. Nach dem klaren Wortlaut des Gesetzes und nach einhelliger Meinung in der Literatur muss die Widerrufsbelehrung in der Durchschrift des Kaufantrags bzw. in der Kaufabrechnung selbst enthalten, d.h. Teil der Durchschrift oder der Kaufabrechnung sein.

Die auf Seite 44 des Verkaufsprospekts erfolgte teilweise Wiedergabe des § 126 InvG genügt entgegen der Ansicht der Antragsgegnerin als Widerrufsbelehrung eindeutig nicht.

cc) Ob der Antragsteller in einem gerichtlichen Verfahren in der Lage sein wird, die Tatbestandsvoraussetzungen des § 126 Abs. 1 InvG für ein Widerrufsrecht mit Hilfe der Aussage des Vermittlers B nachzuweisen, ist offen. Dies ist zwar durchaus möglich, aber nicht sicher. Gegen die Seriosität von Herrn B bestehen Bedenken. Bemerkenswert ist insoweit zunächst, dass er auf die E-Mail des Antragstellers vom 25.1.2015, ihm in einem Café im Main-Taunus-Zentrum in Sulzbach geführte Vertragsverhandlungen zu bestätigen, nicht reagiert hat. Vor allem aber spricht gegen ihn, dass er in den Kaufantrag vom 13.3.2010 - nach den Angaben des Antragstellers bewusst wahrheitswidrig - als Ort des Geschehens „Werl“ eingetragen hat. Herr B schreckt im geschäftlichen Bereich vor unwahren Angaben also offenbar nicht zurück. Dies würde ein Gericht bei der Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit und der Würdigung seiner Zeugenaussage zu berücksichtigen haben.

b) Außerdem ist nicht auszuschließen, dass sich aus der Aussage des Zeugen B ausreichende Anhaltspunkte für einen Ausschluss eines Widerrufsrechts nach § 126 Abs. 3 Nr. 2 InvG ergeben, weil der Antragsteller den B zu Verhandlungen über die erworbenen Fondsanteile in ein Café im Main-Taunus-Zentrum in Sulzbach bestellt hat.

3. Unterstellt, dem Antragsteller gelingt in einem gerichtlichen Verfahren der Nachweis, dass ihm ein nicht verfristetes Widerrufsrecht zusteht, so hat er nach § 126 Abs. 4 InvG folgenden Anspruch: Er kann Zug um Zug gegen Rückübertragung der erworbenen Fondsanteile die Erstattung der bezahlten Kosten sowie die Auszahlung des Betrages verlangen, der dem Wert der Anteile am Tag nach Eingang der Widerrufserklärung bei der Antragsgegnerin entspricht.

a) Die vom Antragsteller bezahlten Kosten in Form des Ausgabeaufschlags belaufen sich ausweislich der Kaufabrechnung vom 17.3.2010 auf 747,61 €. Anschließend angefallene Depotgebühren kann der Antragsteller nicht erstattet verlangen, da es sich nicht um Kosten des Vertragsschlusses handelt. Für die hier vertretene Ansicht spricht wesentlich, dass die Depotgebühren jedenfalls ganz überwiegend nicht an die Antragsgegnerin, sondern an die Bank A geflossen sind, und es sich bei dem Anspruch aus § 126 Abs. 4 InvG nicht um einen Schadensersatzanspruch handelt.

b) Entgegen seinen Vorstellungen kann der Antragsteller nicht den Wert der Fondsanteile bei Abschluss des Kaufvertrages am 13./17.3.2010 abzüglich erhaltener Ausschüttungen verlangen, sondern nur den Wert, den die Anteile am Tage nach Eingang der Widerrufserklärung bei der Antragsgegnerin hatten. Durch diese Regelung will der Gesetzgeber vermeiden, dass Kursverluste während der Widerrufsfrist zu Lasten des Fondsvermögens und damit der übrigen Anteilinhaber gehen, und überdies verhindern, dass der zum Widerruf berechnigte Anleger während der Widerrufsfrist auf Kosten der übrigen Anteilinhaber risikolos spekulieren kann.

aa) Eine Widerrufserklärung des Antragstellers enthält erst sein Antrag auf Streitschlichtung vom 27.10.2014, der der Antragsgegnerin nach ihrem unwidersprochen gebliebenen Vortrag am 4.11.2014 zugegangen ist. In diesem Antrag hat der Antragsteller erstmals u. a. die „Rückabwicklung des Ankaufes“ der Fondsanteile beansprucht. Darin kann bei wohlwollender Auslegung ein Widerruf seiner Kaufvertragsklärung vom 13.3.2010 gesehen werden. In seinen Schreiben vom 2.3.2014 sowie vom 16.3.2014 hat er nur Schadensersatzansprüche geltend gemacht, aber nicht hinreichend deutlich zum Ausdruck gebracht,

dass er die Rückabwicklung des Geschäfts von Anfang an aufgrund eines Widerrufs verlangt. Lediglich im Rahmen eines Vergleichsangebots hat er vorgeschlagen, dass die Antragsgegnerin die von ihm erworbenen Fondsanteile zurückkauft. Das reicht für eine Widerrufserklärung nicht aus, da darin nicht zum Ausdruck kommt, dass seine Erklärung zum Kauf der Fondsanteile von Anfang an keine Wirkung haben soll. Ein Rückkauf setzt die Wirksamkeit des Kaufvertrags vom 13./17.3.2010 voraus.

bb) Am Tag nach dem Eingang des Schlichtungsantrags bei der Antragsgegnerin am 4.11.2014 betrug der Wert eines Anteils an dem Fonds X nach dem unwidersprochen gebliebenen Vorbringen der Antragsgegnerin 33,41 €. Insgesamt hatten die 268,217 Anteile des Antragstellers damals also einen Wert von 8.961,13 €. Abziehen ist davon ein Betrag von 53,64 € für die am 2.1.2015 unstreitig erfolgte Auszahlung von 0,20 € pro Anteil, so dass 8.907,49 € verbleiben.

cc) In einem gerichtlichen Verfahren kann der Antragsteller also bestenfalls eine Verurteilung der Antragsgegnerin zur Zahlung von 9.655,10 € (8.907,49 € + 747,61 € Kosten) Zug um Zug gegen Übertragung von 268,217 € Anteilen an dem Fonds X erreichen. Dabei ist - zugunsten des Antragstellers - nicht berücksichtigt, dass er am 13./17.3.2010 nur 250,042 Anteile erworben hat und rechtlich durchaus zweifelhaft ist, ob der Widerruf des Antragstellers auch den nachträglichen Erwerb von 18,175 Fondsanteilen erfasst.

4. Ein Rechtsstreit ist nicht nur für die Antragsgegnerin, sondern auch für den Antragsteller mit einem erheblichen Kostenrisiko verbunden, da angesichts der Höhe des Streitwerts von mehr als 5.000 € das Landgericht zuständig ist und dort Anwaltszwang herrscht. Bei einem Streitwert von 9.000 – 10.000 €, von dem auszugehen ist, betragen die beiderseitigen Anwalts- sowie die Gerichtskosten für eine Instanz insgesamt mehr als 4.000 €.

Sie übersteigen damit wirtschaftlich betrachtet den streitigen Betrag erheblich. Gegenwärtig (27.2.2015) beträgt der aktuelle Kurs für einen Anteil an dem Fonds X an der führenden Börse Hamburg 25,85 €. Die 268,217 Anteile des Antragstellers haben derzeit also einen realisierbaren Wert von 6.933,41 €. Der zwischen den Parteien insgesamt streitige Betrag beläuft sich damit wirtschaftlich betrachtet derzeit auf maximal 2.721,69 € (747,61 € für von der Antragsgegnerin zu erstattende Kosten + 1.974,08 € für die Differenz zwischen 8.907,49 € (s.o.) und dem aktuellem Kurswert der 268,217 € Fondsanteile von 6.933,41 €).

5. Angesichts dessen wird vorgeschlagen, dass sich die Parteien in der Weise einigen, dass der Antragsteller alle 268,217 Fondsanteile behält und die Antragsgegnerin ihm zur Erledigung des Streits einen Betrag von 2.050 € überweist, d.h. rd. 75 % des wirtschaftlich betrachteten Streitigen Betrages übernimmt. Dem liegt die Einschätzung zugrunde, dass das Risiko der Antragsgegnerin, in einem gerichtlichen Verfahren nach Vernehmung des Zeugen B (weitgehend) zu unterliegen, deutlich höher erscheint als das Risiko des Antragstellers. Das gilt jedenfalls dann, wenn die Antragsgegnerin und der Vermittler B im März 2010 an dem im Kaufantrag angegebenen Verhandlungsort „Werl“ keine ständigen Geschäftsräume unterhalten haben.

Für den Antragsteller bietet der Vorschlag die Chance, den Betrag von 671,69 € (2.721,69 € - 2.050 €), mit dem er der Antragsgegnerin höchstens entgegenkommt, mit Hilfe einer Spekulation auf einen weiter steigenden Börsenkurs der Anteile an dem Fonds X zu verringern. Außerdem ist durchaus denkbar, dass es der Antragsgegnerin gelingt, Immobilien des Fonds X demnächst so günstig zu verkaufen und weitere Ausschüttungen an die Anteilsinhaber vorzunehmen, dass sich der im aktuellen Börsenkurs enthaltene Abschlag von 7,24 € pro Anteil von dem derzeitigen Nettoinventarwert von 33,09 € als ungerechtfertigt hoch erweist. Nicht ausgeschlossen ist freilich auch das Gegenteil.

Der Antragsteller wird in seine Überlegungen schließlich auch einzubeziehen haben, dass die Möglichkeit, nicht nur die am 13./17.3.2010 gekauften 250,042 Anteile, sondern auch die nachträglich erworbenen 18,175 Anteile an die Antragsgegnerin zurückgeben zu können, rechtlich keineswegs sicher ist. Auch die zugunsten des Antragstellers vorgenommene Auslegung seines Schlichtungsantrags vom 27.10.2014, dieser enthalte in Bezug auf den Kaufvertrag vom 13./17.3.2010 eine Widerrufserklärung, ist durchaus nicht zwingend.

Wenn der Antragsteller das Risiko, dass sich der Börsenkurs für Anteile an dem Fonds X ermäßigt, nicht tragen will, kommt alternativ ein Vergleich mit dem Inhalt in Betracht, dass die Antragsgegnerin alle

268,217 Fondsanteile zum Preis von 8.983,41 € (9.655,10 € (s.o. unter 3. b) cc) abzüglich 671,69 € Vergleichsanteilsbetrag des Antragstellers) vom Antragsteller übernimmt.

6. Beide Parteien haben Gelegenheit, den Vergleichsvorschlag bis zum 31.3.2015 anzunehmen. Der Ombudsmann weist vorsorglich darauf hin, dass er seinen Vorschlag nicht modifizieren wird.

7. Sollte bis zum 31.3.2015 ein Vergleich nicht zustande gekommen sein, wird Folgendes passieren: Der Ombudsmann wird das Schlichtungsverfahren nach § 16 Abs. 3 der Verfahrensordnung beenden, indem er von einem Schlichtungsvorschlag absieht, weil über den Schlichtungsantrag nur nach Vernehmung des Zeugen B entschieden werden kann, die der Ombudsmann nicht vornehmen kann.

Berlin, den 3.3.2015

(Dr. h.c. Nobbe)
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a.D.
Ombudsmann

2.3.3 INVESTMENTKONTO

Bei 10 Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen aus dem Bereich Investmentkonto- bzw. Depotführung. Hiervon mündeten 9 Eingaben in ein Ombudsverfahren. Ein Verbraucher verfolgte sein Anliegen nicht weiter (vgl. Ziff. 2.2.1).

Einige Kapitalverwaltungsgesellschaften bieten ihren Fondsanlegern nicht nur die Verwaltung von Fonds, sondern ebenso wie Banken auch die Verwahrung der Fondsanteile, d.h. die Depotführung an.

In der Sache ging es hier jeweils um ganz unterschiedliche Sachverhalte, die regelmäßig Einzelfallcharakter hatten.

Einige Verbraucher beklagten eine nicht ordnungsgemäße Ausführung ihrer Verkaufs- bzw. Rückgabeorders oder Weisungen im Rahmen einer Fondsverschmelzung. Teilweise hatten die Verbraucher bei der Auftragserteilung aber die mit der Kapitalverwaltungsgesellschaft oder Bank vereinbarten Formerfordernisse nicht beachtet. Weitere Verbraucher mahnten Buchungsfehler oder die Korrektur eines Depotübertrags an oder wandten sich gegen die Einziehung von Depotgebühren durch den Verkauf von Fondsanteilen.

In anderen Fällen drehte es sich um die Besteuerung bei ausländischen thesaurierenden Fonds bzw. die Erstellung einer nachvollziehbaren Auflistung von Kapitalertragsteuerabzügen, die

Aushändigung einer Verlustbescheinigung oder die Reichweite des Bestandsschutzes bei Altbeständen im Zusammenhang mit der Abgeltungssteuer. Verbrauchern ist z. B. nicht immer klar, dass auch bei thesaurierenden, also nicht ausschüttenden Fonds, Kapitalertragsteuer anfällt, dass sie (nur) bei ausländischen thesaurierenden Fonds die sogenannten ausschüttungsgleichen Erträge jährlich gegenüber dem Finanzamt erklären müssen und bei Veräußerung der Fondsanteile Kapitalertragsteuer für die gesamte Holdedauer abgezogen wird, die man sich beim Finanzamt zur Vermeidung einer Doppelbesteuerung zurückholen muss.

In einem weiteren Fall stellten sich Legitimationsfragen bei der Nachlassabwicklung.

Die meisten dieser Streitigkeiten konnten ohne Schlichtungsvorschlag einvernehmlich beigelegt werden. In einem Fall half der Ombudsmann mit einem Vergleichsvorschlag weiter. Die wenigen übrigen Eingaben erwiesen sich als unbegründet.

Ein Verbraucher zweifelte z. B. die Rechtmäßigkeit einer Erhöhung seiner Depotgebühren an und kritisierte die unterschiedlichen Preisgestaltungen für Post- und Onlinekunden als Diskriminierung und Nötigung. Dieser Auffassung konnte sich der Ombudsmann nicht anschließen⁵. Gleichwohl akzeptierte auch der Verbraucher den hierzu ergangenen Schlichtungsvorschlag.

⁵ Fallbeispiel S. 30 (Az.: S 001/2014)

FALLBEISPIEL

INVESTMENTKONTO I DEPOTGEBÜHREN

(Az.: S 001/2014)

Schlichtungsvorschlag

I. Der jetzt 74 Jahre alte Antragsteller ist ein langjähriger Kunde der Antragsgegnerin. Er unterhält dort ein Wertpapierdepot. Dem Depotvertrag liegen die „Bedingungen für ...Depots“ zugrunde. Nach Nr. 10.2 können Entgelte für die Depotführung nach Maßgabe von Nr. 1.4 dieser Bedingungen geändert werden. In Nr. 1.4 heißt es u.a.:

„Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Anleger in Textform bekannt gegeben. ... Sie gelten als genehmigt, wenn der Anleger nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird ihn die [Bank] bei der Bekanntgabe besonders hinweisen. Der Widerspruch des Anlegers muss innerhalb von zwei Monaten nach Bekanntgabe der Änderungen der [Bank] zugehen.“

In einem Schreiben von Dezember 2013 informierte die Antragsgegnerin den Antragsteller über eine Änderung der ab 1998 geltenden Depotentgelte. Für Depotkunden, die einen Versand von Unterlagen per Post wünschen, betrage die Gebühr ab 1.1.2014 nicht mehr 10,12 €, sondern 13,50 €. Für Kunden, die mit einer elektronischen Übermittlung von Unterlagen einverstanden seien, ermäßige sie sich auf 9 € (jeweils inklusive Umsatzsteuer).

Unter dem 9.1.2014 widersprach der Antragsteller, der Depotunterlagen per Post erhält, der Änderung. Die Antragsgegnerin hält daran fest, bot dem Antragsteller aber aus Kulanz an, im Falle einer Rücknahme seines Widerspruchs ihm Investmentfondsanteile im Wert von 35 € gutzuschreiben. Der Antragsteller lehnte das Angebot ab und zieht die Kündigung des Depotvertrages in Erwägung.

Mit seinem Schlichtungsantrag wendet er sich gegen die Erhöhung der Depotgebühr für Postkunden. Er ist der Ansicht, die von der Antragsgegnerin vorgenommene Differenzierung der Depotentgelte sei unzulässig. Sie diskriminiere Postkunden, bestrafe sie mit höheren Gebühren und stelle für sie eine Nötigung dar. Die Erhöhung der Gebühr für Postkunden von 10,12 € auf 13,50 € sei außerdem sittenwidrig.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten.

II. Der Schlichtungsantrag des Antragstellers ist ersichtlich unbegründet.

1. Nr. 10.2 der „Bedingungen für ...Depots“, die Inhalt des zwischen den Parteien geschlossenen Depotvertrages geworden sind, sieht eine Änderung der Depotentgelte nach Maßgabe von Nr. 1.4 der Bedingungen ausdrücklich vor. Gegen die Wirksamkeit beider Bestimmungen bestehen keine rechtlichen Bedenken. Das gilt auch, soweit Nr. 1.4 bestimmt, dass Änderungen der Geschäftsbedingungen als genehmigt gelten, wenn der Anleger den Änderungen nicht binnen zwei Monaten nach der Bekanntgabe schriftlich widerspricht. Eine solche Klausel ist nach § 308 Nr. 5 BGB zulässig, wenn der Anleger bei Beginn der Frist auf die Bedeutung seines Schweigens hingewiesen wird. Das ist hier geschehen.

2. Inhaltlich unterliegen die Erhöhung der Depotentgelte für Postkunden von 10,12 € auf 13,50 € und die Ermäßigung der Gebühren für Kunden, die mit einer Übermittlung von Depotunterlagen auf elektronischem Wege einverstanden sind, von 10,12 € auf 9 € nicht der Kontrolle nach §§ 307 ff. BGB. Depotentgelte stellen die Gegenleistung des Anlegers für die von der Antragsgegnerin aufgrund des Depotvertrages zu erbringende Hauptleistung dar. Über die Höhe von Depotentgelten gibt es keine gesetzlichen Bestimmungen. Eine Inhaltskontrolle der von der Antragsgegnerin verlangten Depotentgelte findet deshalb nach § 307 Abs. 3 Satz 1 BGB nicht statt. Die Antragsgegnerin ist auch darin frei, Postkunden anders zu behandeln als Kunden, die Depotunterlagen nur auf elektronischem Wege erhalten. Für eine solche Differenzierung besteht ein sachlicher Grund, da Postkunden einen höheren Aufwand verursachen als Kunden, an die Unterlagen auf elektronischem Wege versandt werden. Von einer Diskriminierung von Postkunden kann keine Rede sein. Bei Kontoführungsentgelten für Girokonten ist anerkannt, dass Kreditinstitute für die Führung normaler Girokonten höhere Gebühren verlangen dürfen als für online geführte

Konten (LG Hannover EWIR 2005, 293; Steppeler, Bankentgelte, 2003, Rdn. 307; Nobbe WM 2008, 185, 190). Bei Entgelten für die Führung von Depots kann nichts anderes gelten.

3. Die von der Antragsgegnerin vorgenommene Erhöhung der Depotentgelte für Postkunden wie den Antragsteller von 10,12 € auf 13,50 € unterliegt danach bis zur Grenze der Sittenwidrigkeit nach § 138 BGB keiner rechtlichen Kontrolle. Auch wenn die prozentuale Erhöhung um ca. 33 % erheblich ist, kann bei einem Depotentgelt von 13,50 € inklusive Umsatzsteuer von einer sittenwidrig überhöhten Gebühr nicht einmal ansatzweise die Rede sein. Depotentgelte in einer solchen Höhe sind auch bei anderen depotführenden Instituten durchaus üblich. Überdies ist zu berücksichtigen, dass die Antragsgegnerin die Depotgebühr über einen Zeitraum von 15 Jahren trotz einer nicht unerheblichen allgemeinen Teuerung und trotz deutlich gestiegener Kosten für die Depotführung nicht erhöht hat. Wenn sie angesichts dessen nunmehr eine kräftige Erhöhung vornimmt, so ist dies nach § 138 BGB nicht zu beanstanden.

4. Nicht nachvollziehbar ist der vom Antragsteller gegen die Antragsgegnerin erhobene Vorwurf der Nötigung. Das Vorgehen der Antragsgegnerin ist rechtmäßig. Abgesehen davon steht es dem Antragsteller nach Nr. 16 der Bedingungen frei, den Depotvertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist schriftlich zu kündigen. Dazu bedarf es nicht etwa der Veräußerung des gesamten Depotinhalts oder der Rückgabe von Fondsanteilen. Der Antragsteller kann vielmehr mit einem anderen Institut einen neuen Depotvertrag abschließen und die Antragsgegnerin anweisen, seine von ihr verwahrten Wertpapiere in das neue Depot zu übertragen. Ein Entgelt darf die Antragsgegnerin dafür nicht berechnen (BGH NJW 2005, 1275 f.).

5. Der Widerspruch des Antragstellers gegen die Erhöhung der Depotentgelte für Postkunden führt danach zwar dazu, dass die Erhöhung im Verhältnis zu ihm nicht wirksam geworden ist. Der Antragsteller muss aber damit rechnen, dass die Antragsgegnerin den Depotvertrag mit ihm wegen seines Widerspruchs kündigt. Dazu ist sie nach Nr. 17.1 der Depotbedingungen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens sechs Wochen ohne weiteres berechtigt.

Berlin, den 11. März 2014

(Dr. h.c. Nobbe)
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a.D.
Ombudsmann

2.3.4 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 13 Eingaben ging es Verbrauchern um ihre Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis (Riester-Vertrag). Hiervon mündeten 12 Eingaben in ein Ombudsverfahren. Ein Verbraucher verfolgte sein Anliegen nicht weiter (vgl. Ziff. 2.2.1).

Verbraucher nutzen diese Form der geförderten Altersvorsorge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG), um über die Vertragslaufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Der Anbieter sichert diese Einzahlungen mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente“. In der Ansparphase eines fondsbasierten Riester-Vertrags kommen je nach Anbieter unterschiedliche Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicher-

heitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen für den Anleger möglichst hohe Renditen erwirtschaftet aber auch der Garantieverpflichtung des Anbieters Rechnung getragen werden. Die Auszahlung des Altersvorsorgevermögens kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen. Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalten mehr als 2,5 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von über 18 Mrd. Euro.

Die Eingaben von Verbrauchern standen im Betrachtungszeitraum überwiegend im Zusammenhang mit der Ansparphase ihres Riester-Vertrags. Nur vereinzelt ging es um die vorzeitige Beendigung eines Riester-Vertrags. Einige Eingaben betrafen die Auszahlung des Altersvorsorgevermögens. Vertriebsbezogene Streitigkeiten konnten nicht verzeichnet werden.

Ansparphase

Verbraucher machten vereinzelt Bearbeitungsfehler oder -probleme beim Einzug von Sparbeiträgen, einer gewünschten Beitragserhöhung mit Auswirkung auf die Zulagenberechtigung oder im Zusammenhang mit der Beantragung von Zulagen geltend. In wenigen weiteren Fällen kritisierten sie die taggleiche bzw. sehr kurzfristige Umschichtung von zuvor erworbenen Aktienfondsanteilen in Rentenfondsanteile oder auch die generelle Häufigkeit von Umschichtungen. In einem anderen Fall gab es Meinungsverschiedenheiten über die Dauer der Einzahlphase. Die meisten dieser Streitigkeiten konnten ohne Schlichtungsvorschlag einvernehmlich beigelegt werden.

In einem weiteren Fall wollte ein Ehepaar Depotgebühren sparen. Die Fondsanteile der Riester-Verträge von Ehefrau und Ehemann sollten in einem Gemeinschaftsdepot statt wie bisher jeweils in einem Einzeldepot verwahrt werden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft lehnte dies aus rechtlichen und praktischen Gründen ab. Der Ombudsmann konnte einen solchen Anspruch nicht erkennen. Gleichwohl hat das Ehepaar den ergangenen Schlichtungsvorschlag akzeptiert.

Im Weiteren waren Verbraucher mit der Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevermögens in der noch andauernden Ansparphase unzufrieden. Der Ombudsmann musste diesen Verbrauchern zwar teilweise beipflichten. Pflichtverletzungen der Kapitalverwaltungsgesellschaft ließen sich bei der Verwaltung der Altersvorsorgevermögen aber nicht ausmachen.

Kündigung

In einem Fall kündigte die Verbraucherin ihre zwei Riester-Verträge innerhalb von nur fünf Jahren nach Vertragsabschluss und verlangte die vollständige Rückzahlung der geleisteten Beiträge. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte indes anteilige Abschluss- und Vertriebskosten einbehalten. Der Ombudsmann musste die Verbrauche-

rin darauf hinweisen, dass die Kündigung solcher langfristig angelegten Verträge relativ kurz nach Vertragsabschluss ebenso wie z. B. bei Kapitallebensversicherungen ungünstig sein kann, wenn etwaige Abschluss- und Vertriebskosten dem Anleger rechtmäßig in den ersten Beitragsjahren belastet werden. Die Verbraucherin hat dies akzeptiert.

Auszahlphase

In einem Fall verlangte eine Verbraucherin die Verlegung der Auszahlphase ihrer Riesterrente auf einen anderen als den von der Kapitalverwaltungsgesellschaft vorgesehenen Termin. Der Altersvorsorgevertrag wies an dieser Stelle Ungereimtheiten auf. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft ist dem Anliegen ohne Umschweife nachgekommen.

In einem anderen Fall beklagte ein Verbraucher eine unzureichende Wertentwicklung seines Altersvorsorgevermögens und dadurch bedingt über eine geringere monatliche Rente als bei Vertragsabschluss prognostiziert. Er beanstandete in diesem Zusammenhang ebenso wie ein weiterer Verbraucher vor allem einen Anstieg der Einmalprämie für die im Rahmen der Auszahlphase abzuschließende Rentenversicherung zur Sicherung der lebenslangen Rentenzahlungen ab dem 85. Lebensjahr. Die Einmalprämien waren in absoluten Zahlen gesehen gegenüber den Prognosen bei Vertragsabschluss und späteren Prognosen teilweise erheblich gestiegen. Der Ombudsmann konnte ein Fehlverhalten der Kapitalverwaltungsgesellschaften in diesen Fällen nicht erkennen. Die Verteuerung der Rentenversicherung war ihnen nicht anzulasten. Wesentlicher Hintergrund dieser für Vorsorgesparer in der Tat ungünstigen Entwicklung ist das aktuelle Niedrigzinsumfeld, die Einführung von Unisex-Tarifen für Versicherungen und die gestiegene Lebenserwartung, die sich in den Sterbetafeln der Versicherer widerspiegelt⁶.

⁶ Fallbeispiel S. 33 (Az.: K 001/2014)

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGEVERTRAG | AUSZAHLPHASE

Az.: (K 001/2014)

Schlichtungsvorschlag

I. Der am 21.2.1952 geborene Antragsteller, ein Polizeibeamter, war im Dezember 2002 an einem Altersvorsorgevertrag interessiert. Er ließ sich deshalb von der Bank A beraten. Nach seinen Angaben erstellte die Bank A eine beispielhafte Modellrechnung für einen zertifizierten fondsgestützten Altersvorsorgevertrag. Darin wurde der prognostizierte Depotwert ausgehend von den vorgesehenen Sparbeiträgen des Antragstellers sowie der staatlichen Zulagen bei Eintritt in den Ruhestand mit Vollendung des 60. Lebensjahrs mit 14.264 € angegeben. Die monatliche Rente wurde mit 75 €, die Einmalprämie für die obligatorisch abzuschließende Versicherung für die Rente nach Vollendung des 85. Lebensjahrs mit 1.212 € prognostiziert.

Der Antragsteller schloss daraufhin mit der Antragsgegnerin noch im Dezember 2002 einen zertifizierten fondsgestützten Altersvorsorgevertrag ab. Nach dessen Bedingungen ist aus dem zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapital ein Betrag in eine Rentenversicherung einzubringen, die dem Antragsteller ab Vollendung des 85. Lebensjahres eine gleichbleibende oder steigende lebenslange Leibrente gewährt, deren erste monatliche Rate mindestens so hoch ist, wie die letzte garantierte monatliche Auszahlung aus dem Auszahlplan.

Nach Erhöhung des gesetzlichen Pensionseintrittsalters für Polizeibeamte auf 62 Jahre und einer Verlängerung der Ansparphase erhielt der Antragsteller von der Antragsgegnerin eine Beispielrechnung über sein Altersvorsorgevermögen. Dieses betrug per 11.9.2012 12.136,01 €. Die mit Beginn der Auszahlphase am 27.12.2013 zu zahlende monatliche Rente wurde mit 49,24 € prognostiziert, die Einmalprämie für die abzuschließende Rentenversicherung mit 2.143,01 €. Eine weitere Beispielrechnung der Antragsgegnerin vom 5.3.2013 bezifferte das Altersvorsorgevermögen des Antragstellers auf 12.943,91 €, die prognostizierte monatliche Rente auf 50,01 € und die prognostizierte Einmalprämie für die Rentenversicherung auf 2.670,24 €. Die entsprechenden Werte einer weiteren Beispielrechnung der Antragsgegnerin vom 10.9.2013 lauten: 13.598,16 € Altersvorsorgevermögen, prognostizierte monatliche Rente 54,04 € und prognostizierte Einmalprämie 2.802,69 €.

Mit seinem Schlichtungsantrag beschwert sich der Antragsteller über die unzureichende Wertentwicklung seines Altersvorsorgevermögens und dadurch bedingt über eine zu geringe Höhe seiner monatlichen Rente. Vor allem aber wendet er sich gegen die enorme Steigerung der prognostizierten Einmalprämie für die Versicherung der Rente ab dem 85. Lebensjahr von 1.212 € im Jahre 2002 über 2.143,01 € im September 2012 auf 2.802,69 € im September 2013. Dies sei nicht nachvollziehbar, zumal die Ansparphase gegenüber der Modellrechnung der Bank A von Dezember 2002 infolge der Erhöhung des Pensionseintrittsalters für Polizeibeamte auf 62 Jahre ca. 2,5 Jahre länger sei.

Die Antragsgegnerin hält den Schlichtungsantrag für unbegründet. In einer umfangreichen Stellungnahme vom 6.6.2014, auf deren Inhalt verwiesen wird, hat sie ihre Ansicht begründet. Sie hat insbesondere darauf hingewiesen, dass bei der Modellrechnung aus dem Jahre 2002 vom Berater von einer nicht eingetretenen Wertsteigerung der Einzahlungen des Antragstellers sowie der staatlichen Zulagen von jährlich 4,6 % ausgegangen worden sei. Die erhebliche Steigerung der Einmalprämie für die Versicherung der Rente ab dem 85. Lebensjahr auf 2.802,69 € im September 2013 beruhe auf der Absenkung des gesetzlichen Garantiezinses für Renten- und Lebensversicherungen von 3,25 % im Jahre 2002 auf 1,75 % im Jahre 2012, der zu berücksichtigenden höheren Lebenserwartung der versicherten Personen sowie auf der gesetzlichen Einführung von sog. Unisex-Tarifen für Versicherungen.

II. Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

1. Der Antragsteller kann mit seiner Beschwerde nicht mit Erfolg geltend machen, dass die Wertentwicklung seines in Fondsanteilen investierten Altersvorsorgevermögens hinter der in der beispielhaften Modellrechnung der Bank A aus Dezember 2002 zurückgeblieben ist.

a) Der Antragsteller trägt nichts dafür vor, dass die von ihm als unzureichend angesehene Wertentwicklung auf schuldhaft fehlerhaften Investitionsentscheidungen der Antragsgegnerin beruht. Dies ist auch nicht ersichtlich. Die von ihm angesprochene, durch Erhöhung des Pensionseintrittsalters auf 62 Jahre bedingte verlängerte Ansparphase beträgt im Übrigen nicht 2,5 Jahre, sondern maximal 2 Jahre. In der Beispielrechnung vom 10.9.2013 wird sogar von einem Beginn des Auszahlplans am 27.12.2013 ausgegangen.

b) Die Modellrechnung aus dem Jahre 2002 stammt nach den eigenen Angaben des Antragstellers nicht von der Antragsgegnerin, sondern von der Bank A. Für ein etwaiges Fehlverhalten ihres Beraters bei der Erstellung der Modellrechnung würde nur die Bank A haften. Diese nimmt indes, worauf der Antragsteller bereits hingewiesen wurde, am Ombudsverfahren des BVI nicht teil, so dass ein Schlichtungsspruch gegen sie nicht ergehen kann.

c) Eine Abgabe der Beschwerde des Antragstellers an die zuständige Bankenschlichtungsstelle ist nicht angezeigt. Dass sich die in der Modellrechnung der Bank A aus dem Jahre 2002 prognostizierte jährliche Wertsteigerung der staatlichen Zulagen und der Einzahlungen des Antragstellers im Nachhinein als zu optimistisch erwiesen hat, lässt einen Schluss auf ein Fehlverhalten des Beraters der Bank A nicht zu. Prognosen für eine Wertentwicklung über einen Zeitraum von 10 Jahren und mehr sind immer mit so großen Unsicherheiten behaftet, dass Anleger darauf grundsätzlich nicht vertrauen können. Dass die Modellrechnung bereits aus der Sicht eines sorgfältig handelnden Beraters im Dezember 2002 nicht vertretbar war, wird vom Antragsteller nicht konkret dargelegt und ist nicht ersichtlich. Die Finanzkrise im Jahre 2008 und die anschließende Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank waren im Jahre 2002 nicht vorhersehbar.

2. Auch die Beschwerde des Antragstellers über allerdings auffällige erhebliche Steigerungen der prognostizierten Einmalprämie für die Versicherung der Rente ab dem 85. Lebensjahr von 1.212 € im Jahre 2002 über 2.143,01 € im September 2012 auf 2.802,69 € im September 2013 ist unbegründet.

a) Auf die Bezifferung der Einmalprämie auf nur 1.212 € in der beispielhaften Modellrechnung der Bank A kann sich der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag schon deshalb nicht berufen, weil die Antragsgegnerin für die Modellrechnung der Bank A, wie bereits dargelegt, nicht verantwortlich ist.

b) Die vom Antragsteller kritisierte Erhöhung der Einmalprämie für die Versicherung der Rente nach Vollendung des 85. Lebensjahrs von 2.143,01 € im September 2012 über auf 2.670,24 € im März 2013 auf 2.802,69 € im September 2013 hat die Antragsgegnerin in ihrer Stellungnahme vom 6.6.2014 eingehend und plausibel erläutert.

Die anhaltende Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank, die den Gesetzgeber zur Absenkung des Garantiezinses für Lebensversicherungen von 3,25 % im Jahre 2002 auf 1,75 % im Jahre 2012 veranlasst hat, führt dazu, dass Versicherungen nur noch sehr mäßige Renditen für ihre Kunden erwirtschaften können. Dies schmälert auch den Zinseszinsseffekt, dem bei langfristigen Anlagen erhebliche Bedeutung zukommt, und führt zwingend zu einer deutlichen Erhöhung der Einmalprämie, die für die Versicherung der dem Antragsteller ab 1.2.2037 zu zahlenden Rente aufzuwenden ist. Angesichts der Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank stehen zahlreiche Lebens- und Rentenversicherer unter Druck. Die Behauptung des Antragstellers, die Zinssenkungen stünden im krassen Gegensatz zu den „ständig steigenden Gewinnen der Unternehmen“ trifft nicht zu. Es sind auch keine Anhaltspunkte dafür vorgetragen oder ersichtlich, dass die Antragsgegnerin den erforderlichen Rentenversicherungsvertrag zugunsten des Antragstellers bei einer anderen Versicherung zu einer günstigeren Einmalprämie abschließen könnte.

Zu einer weiteren Steigerung der Einmalprämie trägt die Erhöhung der garantierten monatlichen Rentenzahlung ab 1.2.2037 von 40,25 € in der Berechnung vom 11.9.2012 auf 43,38 € in der vom 10.9.2013 bei. Es leuchtet unmittelbar ein, dass eine höhere Rente eine höhere Einmalprämie erfordert.

Eine weitere Steigerung der angesprochenen Einmalprämie ist nach den ohne weiteres nachvollziehbaren Ausführungen der Antragsgegnerin durch die Anpassung der Sterbetabelle aufgrund einer erhöhten Lebenserwartung von Rentnern und Pensionären sowie die Einführung von Unisex-Tarifen bei Versicherungen bedingt. Da Frauen erfahrungsgemäß eine höhere Lebenserwartung als Männer haben und dies bei der Kalkulation der Einmalprämie für eine Rentenversicherung nach Einführung von Unisex-Tarifen berücksichtigt werden musste, führte auch dies zu einer Steigerung der Einmalprämie für eine Rente nach Vollendung des 85. Lebensjahrs.

3. Der Ombudsmann hat zwar durchaus Verständnis dafür, dass die erhebliche Steigerung der Einmalprämie für die Rentenversicherung für den Antragsteller ein großes Ärgernis und geeignet ist, Zweifel an der Sinnhaftigkeit des im Jahre 2002 abgeschlossenen zertifizierten Altersvorsorgevertrages zu begründen. Die Steigerung der Einmalprämie kann der Antragsgegnerin aber, wie dargelegt, nicht angelastet werden. Der Ombudsmann kann für den Antragsteller daher nichts tun, sondern lediglich darauf hinweisen, dass die Situation für viele Lebensversicherungskunden ähnlich ist.

Berlin, den 30. Juli 2014

(Dr. h. c. Nobbe)
Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a.D.
Ombudsmann

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2014 drei grenzüberschreitende Beschwerden erhalten.

Hierbei handelte sich um zwei Verbraucherbeschwerden aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Irland und Schweden) und eine Verbraucherbeschwerde aus einem Drittstaat (Schweiz).

Die Ombudsstelle konnte in zwei Fällen mangels Zuständigkeit nicht tätig werden. Die betreffenden Finanzinstitute waren kein Mitglied der Ombudsstelle. Es handelte sich zudem nicht um Verbraucherbeschwerden im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch.

In einem Fall hat der Verbraucher seine Beschwerde bei der Ombudsstelle nicht weiterverfolgt.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received three complaints by foreign consumers in 2014.

Two consumers were located in countries within the European Economic Area (Ireland and Sweden), another was domiciled in a third country (Switzerland).

In two cases the Ombudsman scheme was not competent to handle the complaints. The financial institutions were not members of the scheme and the complaints did not deal with issues of the German Capital Investment Code.

In one case the consumer did not pursue his complaint before the Ombudsman Scheme.

DIE OMBUDSSTELLE IST
DER STREITSCHLICHTER AUF DEM
DEUTSCHEN FONDSMARKT.

3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als Verbraucherschlichtungsstelle den Markt für deutsche offene Publikumsfonds weitgehend ab.

Zu ihren Mitgliedern zählen alle namhaften Kapitalverwaltungsgesellschaften sowie einige große Banken, die Fondsdienstleistungen anbieten.

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen im Bereich des Kapitalanlagegesetzbuchs offen, das Verbrauchern im Beschwerdefall die Möglichkeit einer alternativen Streitbeilegung bei der Ombudsstelle einräumen möchte. Dies gilt seit Einführung des Kapitalanlagegesetzbuchs 2013 auch für Unternehmen aus dem Segment der geschlossenen Fonds (z. B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen, Treuhandgesellschaften etc.).

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist nicht notwendig.

Zum 1. Januar 2015 hat die Ombudsstelle mit der IntReal eine weitere Kapitalverwaltungsgesellschaft als Mitglied gewinnen können. 2014 war die Mitgliederzahl von Konsolidierungen und dem Rückzug einzelner Kapitalverwaltungsgesellschaften aus dem Geschäft mit offenen Publikumsfonds geprägt.

Zugänge

- **IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**
(1. Quartal 2015)

Abgänge

- **Oppenheim Kapitalanlagegesellschaft mbH**
(3. Quartal 2014)
- **KAS Investment Servicing GmbH**
(4. Quartal 2014)
- **Morgan Stanley Real Estate Investment GmbH**
(4. Quartal 2014)

3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juli 2015):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Aberdeen Asset Management Aberdeen Asset Management Deutschland AG	www.aberdeen-asset.de
	Allianz Global Investors Allianz Global Investors GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	ALTE LEIPZIGER Trust ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipzig.de
	Ampega Ampega Investment GmbH	www.ampega.de
	AVANA AVANA Invest GmbH	www.avanainvest.com
AVANA Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA II Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	AVANA III Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen
	AXA Investment Managers AXA Investment Managers Deutschland GmbH	www.axa-im.de
	BlackRock BlackRock Asset Management Deutschland AG	www.blackrockinvestments.de
	BNP Paribas Real Estate BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	www.reim.bnpparibas.de
	BNY Mellon Service KAG BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	www.bnymellon.com/kag
	CRI Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	www.commerzreal.com
	CSAM IMMO CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.cseuroreal.de
	DEKA IMMO Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DEKA Deka Investment GmbH	www.deka.de
	Deutsche Asset & Wealth Management Deutsche Asset & Wealth Management Investment GmbH	www.dws.de www.deawm.com
	FRANKFURT-TRUST FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	www.frankfurt-trust.de
	Generali Investments Generali Investments Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.geninvest.de
	HANSAINVEST HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.com
	HELABA INVEST Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	HSBC INKA Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	IntReal IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.intreal.de
	KanAm Grund KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
	KanAm Grund Institutional KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-institutional.de
	LBB-INVEST Landesbank Berlin Investment GmbH	www.lbb-invest.de
	LAZARD ASSET MANAGEMENT Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardnet.com
	LBBW Asset Management LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	LRI Invest LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
	MEAG MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Meriten Investment Management Meriten Investment Management GmbH	www.meriten.de
	Metzler Investment Metzler Investment GmbH	www.metzler-fonds.com
	Monega KAG Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	NAM Deutschland Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	www.nomura-asset.de
	PALADIN Asset Management Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	PIONEER Investments Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.pioneerinvestments.de
	Pramerica Pramerica Property Investment GmbH	www.pramericarei.de
	RREEF Investment RREEF Investment GmbH	www.rreef.com www.deawm.com
	SEB Investment SEB Investment GmbH	www.sebassetmanagement.de
	Siemens Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SOCIETE GENERALE Securities Services	SGSS Société Générale Securities Services GmbH www.securities-services.societegenerale.com
	State Street State Street Bank GmbH	www.statestreet.com
	UBS Global Asset Management	UBS Global Asset Management UBS Global Asset Management (Deutschland) GmbH www.ubs.com/deutschlandfonds
	Union Investment	Union Investment Privatfonds GmbH Union Investment Privatfonds GmbH www.union-investment.de
	Union Investment	Union Investment Real Estate GmbH Union Investment Real Estate GmbH www.union-investment.de
	Union Investment	Union Investment Service Bank Union Investment Service Bank AG www.union-investment.de
	UNIVERSAL INVESTMENT	Universal-Investment Universal-Investment-Gesellschaft mbH www.universal-investment.de
	veritas INVESTMENT	Veritas Investment Veritas Investment GmbH www.veritas-investment.de
	WARBURG INVEST	WARBURG INVEST WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH www.warburg-fonds.com
	WestInvest	WESTINVEST WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH www.westinvest.de

Die aktuelle Liste der am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Unternehmen finden Sie auch unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle wird bei Verbraucherbeschwerden gegenüber ihren Mitgliedern tätig. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber anderen Unternehmen stehen Fondsanlegern weitere Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung:

3.2.1 Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.

Die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. bearbeitet Streitigkeiten gegenüber ihren Mitgliedern im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Investmentvermögen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstigen geschlossenen Fonds.

Kontakt

Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.
Postfach 64 02 22
10048 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 257 616 90
Telefax: +49 (0) 30 257 616 91

info@ombudsstelle-gfonds.de
www.ombudsstelle-gfonds.de

3.2.2 BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch

Die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch steht Verbrauchern als Auffangschlichtungsstelle zur Verfügung. Sie bearbeitet Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch gegenüber Unternehmen, die der Ombudsstelle für Investmentfonds oder der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. nicht angeschlossen sind.

Kontakt

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
-Referat Q 21-
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 4108-0
Telefax: +49 (0) 228 4108-62299

schlichtungsstelle-investment@bafin.de
www.bafin.de

3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

Die Kundenbeschwerdestelle der Luxemburger Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) bearbeitet Streitigkeiten mit von ihr beaufsichtigten Finanzdienstleistern. Hierzu zählen auch in Luxemburg domizillierte Fondsgesellschaften bzw. Fonds, die in Deutschland vertrieben werden.

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Departement Juridique II
110, route d' Arlon
L-1150 Luxembourg

reclamation@cssf.lu
www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/

Die CSSF nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Schlichtungsverfahren findet erst statt, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an ihren Finanzdienstleister gewandt haben. Die Finanzdienstleister in Luxemburg müssen der CSSF die Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.



BAFIN-PORTAL „FINANZOMBUDSSTELLEN“

Die BaFin hat zum 1. April 2014 das Verbraucherportal „www.finanzombudsstellen.de“ eingerichtet.

Die deutsche Finanzaufsicht ermöglicht Verbrauchern mit diesem Portal eine einfache Recherche nach der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle aller von ihr beaufsichtigten Finanzdienstleister.

Einen Überblick über die wichtigsten Verbraucherschlichtungsstellen in der Finanz- und Versicherungswirtschaft finden Sie auch im Anhang dieses Berichts.



DIE VERFAHRENSORDNUNG
ÜBERTRÄGT DEM OMBUDSMANN
WEITREICHENDE KOMPETENZEN.

4. OMBUDSVERFAHREN

Die Grundlage des Verbraucherstreitschlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“.

Die Verfahrensordnung bestimmt den Gang einer Streitschlichtung und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie Regeln zur Organisation der Ombudsstelle und zur Bestellung eines Schlichters, zu den Beteiligungsrechten des Verbraucherschutzes, zu den Berichts-, Auskunfts- und Verschwiegenheitspflichten der Ombudsstelle und zu den Kosten.

Die Mitglieder der Ombudsstelle haben die Verfahrensordnung mit ihrem Beitritt als verbindlich anerkannt und unterwerfen sich auf privatrechtlicher Basis den weitreichenden Kompetenzen des Ombudsmanns.

Die Verfahrensordnung wurde vom Bundesministerium der Finanzen und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und genehmigt.

Sie erfüllt die Vorgaben des Kapitalanlagegesetzbuchs und der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin. Gleichzeitig entspricht sie den von der Europäischen Kommission an alternative Streitschlichtungsverfahren für Verbraucher aufgestellten Grundsätzen⁷ und im Kern auch schon heute der neuen EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten⁸, die der Gesetzgeber 2015 in nationales Recht umsetzen muss.

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

⁷ EMPFEHLUNG DER KOMMISSION vom 30. März 1998 (98/257/EG)

⁸ RICHTLINIE 2013/11/EU

4.1 NEUE VERFAHRENSORDNUNG

Die Ombudsstelle arbeitet seit 2014 auf Grundlage einer neu gefassten Verfahrensordnung. Der BVI hat sie 2013 grundlegend überarbeitet und an zentralen Stellen für eine Stärkung von Verbraucherrechten gesorgt.

Die Neufassung der Verfahrensordnung...

- ...setzt das neue Kapitalanlagegesetzbuch um und verbreitert das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle. Sie kann nun auch im Bereich geschlossener Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch schlichten. Bis dahin galt ihre Zuständigkeit nur offenen Fonds. Das Kapitalanlagegesetzbuch hat am 22. Juli 2013 das Investmentgesetz abgelöst.

- ...erweitert die Schlichtungskompetenzen des Ombudsmanns. Er kann nun gegenüber einem Unternehmen verbindliche Schlichtungsvorschläge erlassen. Das gilt für Streitigkeiten bis zu einem Wert von 10.000 Euro, sofern es nicht um Fragen von grundsätzlicher Bedeutung geht. In allen anderen Fällen arbeitet er weiter auf Basis von Empfehlungen.

- ...erleichtert den Zugang zu einem Ombudsverfahren. Verbraucher können Schlichtungsanträge nun auch per Telefax oder E-Mail einreichen. Bislang war dies nur per Brief möglich.

- ...verweist nun ausdrücklich auf die verjährungshemmende Wirkung des Verfahrens.

Die neue Verfahrensordnung ist nach Genehmigung durch das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz am 17. Januar 2014 in Kraft getreten.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein schriftliches Schlichtungsverfahren und kann von Verbrauchern zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch mit einem Mitglied der Ombudsstelle in Anspruch genommen werden. Für Streitigkeiten auf anderen Rechtsgebieten (z. B. Arbeitsrecht) oder für gewerbliche Kapitalanleger steht es nicht zur Verfügung.

Bei der Ausgestaltung hat der BVI großen Wert darauf gelegt, dass die Vorteile des Ombudsverfahrens möglichst allen Verbrauchern im Beschwerdefall zu Gute kommen können und ihnen bei der Inanspruchnahme keine Nachteile entstehen. So steht es nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern auch grenzüberschreitend zur Verfügung, ist mit keinerlei Gebühren für Verbraucher behaftet und kennt keine Beschränkungen über Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Ombudsverfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung der geltend gemachten Ansprüche. Es steht Verbrauchern daher



VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

Kompetent, unabhängig und neutral

Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

Schnell und effizient

Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

Alternativ

Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos

Der Rechtsweg steht weiter offen.

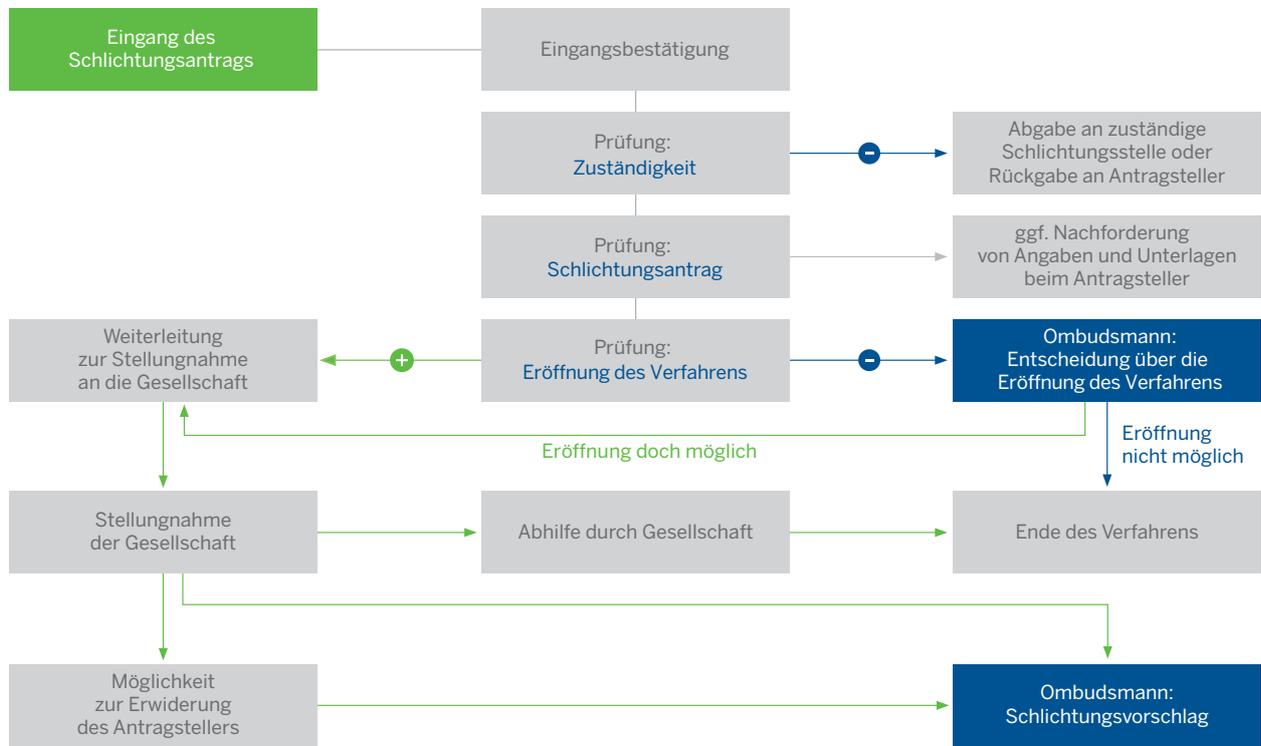
Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

Vertraulich

Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

Verfahrensablauf



frei, nach einem möglicherweise erfolglosen Ombudsverfahren ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiter zu verfolgen, ohne dass zwischenzeitlich Verjährung droht.

Vor einem Ombudsverfahren sollten sich Verbraucher jedoch immer erst direkt an das Unternehmen wenden und Gelegenheit geben, den Streit bilateral zu lösen. Zwingende Vorgabe ist dies aber nicht.

Nur in wenigen allgemein anerkannten Fällen ist das Ombudsverfahren nicht möglich. Dies hat vor allem verfahrensökonomische Gründe. So soll vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Sache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht. Das Ombudsverfahren kann daher nicht eröffnet

werden, wenn eine Sache bereits bei Gericht anhängig oder Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war. Die Klage während eines Ombudsverfahrens führt zu dessen Beendigung. Das Ombudsverfahren kann auch dann nicht eröffnet werden, wenn der Verbraucher sich mit dem Unternehmen in der Sache schon geeinigt oder ein Gericht dem Verbraucher eine Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg verweigert hatte. Bei einer Verjährung von Ansprüchen kann der Ombudsman die Schlichtung nicht mehr fortsetzen, wenn das Unternehmen sich berechtigterweise auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen kann das Ombudsverfahren grundsätzlich stattfinden.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Verfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Abschnitte.

Das Büro der Ombudsstelle übernimmt in der ersten Phase die Vorprüfung von Schlichtungsanträgen und holt die weiteren Stellungnahmen der Parteien ein. Dieser Abschnitt dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu erzielen. Kommt es in dieser Phase nicht zur Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz des Unternehmens, so wird der Vorgang im zweiten Schritt dem Ombudsmann zur Schlichtung vorgelegt.

Der Verfahrensablauf im Einzelnen:

Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Im Schlichtungsantrag sollen das Begehren und der Sachverhalt geschildert werden und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beiliegen. Die Ombudsstelle stellt auf ihrer Webseite ein Schlichtungsantragsformular zur Verfügung. Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung und Informationen zum Verfahren.

Vorprüfung

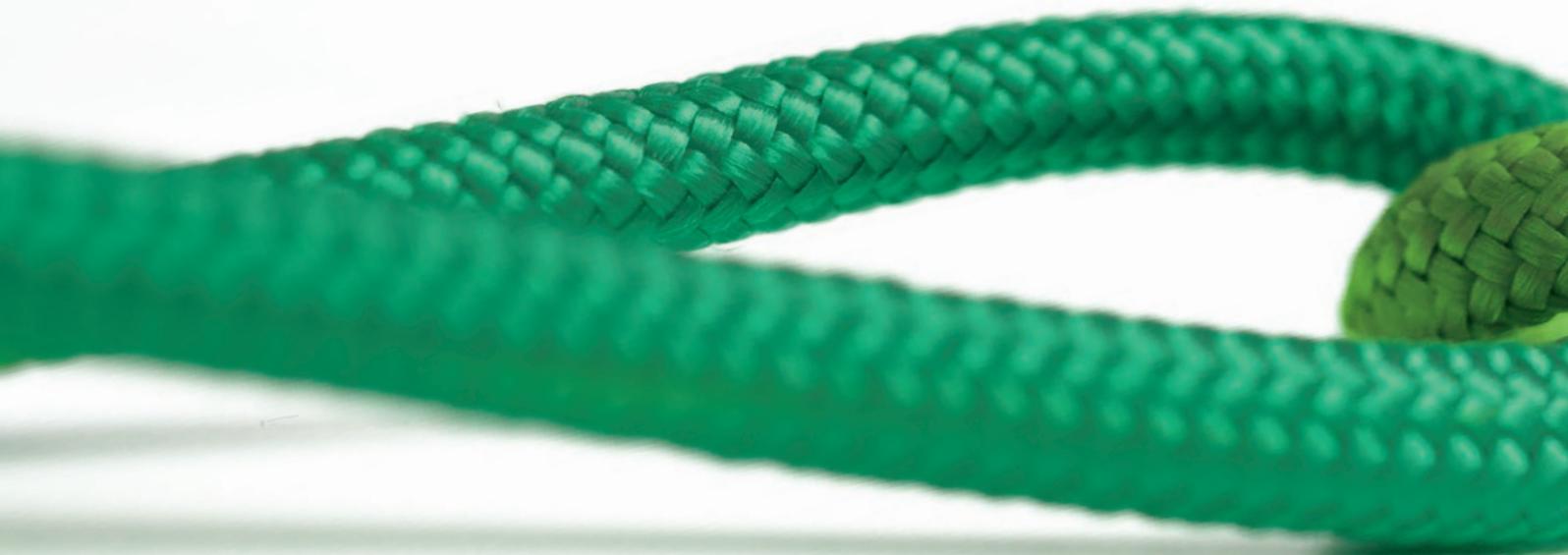
Im ersten Schritt prüft das Büro den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, Vollständigkeit und Zulässigkeit. Im Fall der Unzuständigkeit leitet es ihn grundsätzlich an eine zuständige Schlichtungsstelle weiter und informiert den Verbraucher. Ist der Schlichtungsantrag noch nicht vollständig, so setzt es sich mit dem Verbraucher in Verbindung und bittet um ergänzende Angaben und Unterlagen. Bei Zweifeln an der Zulässigkeit fragt es den Ombudsmann, ob das Verfahren eröffnet bzw. fortgesetzt werden kann.

Stellungnahme des Unternehmens

Das Büro übermittelt den vollständigen und zulässigen Schlichtungsantrag an das Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat dazu Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält die Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Ombudsverfahren in seinem Sinne beendet wird.

Erwiderung des Verbrauchers

Der Verbraucher kann in allen anderen Fällen auf die Stellungnahme des Unternehmens binnen einem Monat erwidern.



Vorlage an den Ombudsmann

Die vollständige Beschwerdeakte leitet das Büro dem Ombudsmann zu, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat. Dieser kann die Parteien zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern, wenn er es für geboten hält.

Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, mit dem die Streitigkeit nach Recht und Gesetz und den Geboten von Treu und Glauben beurteilt bzw. beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für das Unternehmen bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000 Euro bindend, wenn der Rechtsache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt. Für Verbraucher hat ein Schlichtungsvorschlag immer Empfehlungscharakter.

Es gilt auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann bei einem Verbraucher das Verständnis wecken möchte, dass in seinem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt. Auch dies dient der Wiederherstellung des Rechtsfriedens, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert.

Der Ombudsmann stellt einem Schlichtungsvorschlag nicht selten einen Vergleichsvorschlag voran, um der gütlichen Beilegung eines Streits Vorschub zu leisten. Dies können z. B. Fälle sein, in denen die Rechtslage mangels einschlägiger Rechtsprechung noch ungeklärt ist, die Sachlage

im Ombudsverfahren nicht abschließend aufgeklärt werden kann oder andere besondere Umstände vorliegen.

Der Ombudsmann kann aber auch von einer Schlichtung absehen, wenn der Sachverhalt nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsverfahren gemeinhin nicht möglich.

Das Büro leitet die Schlichtungs- oder Vergleichsvorschläge den Parteien zu.

Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Eine Pflicht zur Annahme besteht nicht. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag kommt es für eine Einigung nur auf die Annahmeerklärung des Verbrauchers an.

Das Büro teilt den Parteien nach Ablauf dieser Frist das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung nicht zustande, steht dem Verbraucher der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen. In diesem Fall bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.

DIE OMBUDSSTELLE IST
GESPRÄCHSPARTNER FÜR
POLITIK UND FINANZAUF S I C H T .

5. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds pflegt einen steten Dialog mit deutschen und internationalen Finanzschlichtungsstellen, mit (Aufsichts-) Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Im Vordergrund steht dabei die Zusammenarbeit und der fachliche Diskurs der Ombudsstelle mit sämtlichen bundesweit tätigen Verbraucherschlichtungsstellen für Bank-, Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer in Deutschland.

Gleich bedeutsam ist die Kooperation mit Finanzschlichtungsstellen auf europäischer Ebene. Hierfür dient das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der Europäischen Kommission (FIN-NET). Es unterstützt Verbraucher bei der außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Finanzstreitigkeiten.

Darüber hinaus ist die Ombudsstelle aufgrund ihrer Erkenntnisse und Erfahrungen regelmäßig Gesprächspartner für Politik, Ministerien, Finanzaufsicht und andere Behörden, wenn es beispielsweise um regulatorische Maßnahmen zur Stärkung des finanziellen Verbraucherschutzes oder die Fortentwicklung der alternativen Streitbeilegung geht.

Die Ombudsstelle steht nicht zuletzt in einem guten Kontakt zu den Verbraucherzentralen auf Bundes- und Länderebene sowie anderer Verbraucherschutzorganisationen.

5.1 DIALOGUE

Die Ombudsstelle hat 2014 zahlreiche Gespräche mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Diese drehten sich neben Fragen der Zusammenarbeit und weiteren Praxisthemen vor allem um die Fortentwicklung des Schlichtungswesens vor dem Hintergrund der 2013 erlassenen EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁹ und der 2015 anstehenden Umsetzung in deutsches Recht. Zu den Gesprächspartnern zählten Vertreter der BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, der verschiedenen Bankenschlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen, der Ombudsstelle Geschlossene Fonds, des Versicherungsombudsmanns sowie des Schufa Ombudsmanns.

Ein wertvolles Forum für diesen Austausch bot auch das Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt am 10. Dezember 2014 bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin in Bonn (vgl. BaFin-Journal 1/2015).

Branchenübergreifende Gespräche führte die Ombudsstelle u. a. mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, der Schlichtungsstelle Energie, der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft sowie der Clearingstelle EEG.

Weiteren fachlichen Austausch ermöglichte die Gremienarbeit des Verbraucherbeirats der BaFin, an der neben dem Fondsbudsmann Wolfgang Arenhövel und anderen Ombudsleuten Vertreter des Bundesministeriums der Finanzen, des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, der Wissenschaft und dem Verbraucherschutz beteiligt waren.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2014 bei Treffen in Athen und Brüssel statt. Die Europäische Kommission als Schirmherrin ruft das Netzwerk zweimal im Jahr zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Mitglieder zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2013 Mitglied im FIN-NET Steering Committee (Lenkungsausschuss).

5.2 FACHTAGUNGEN

Die Ombudsstelle hat 2014 zudem an diversen Fachtagungen und Veranstaltungen zu Themen des (finanziellen) Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen, diese mitgestaltet oder selbst veranstaltet.

Folgende Fachtagungen hat sie besucht:

21.5.2014
Fachgespräch
„Schlichten statt klagen? Alternative Streitbeilegung aus Verbrauchersicht“,
Friedrich-Ebert Stiftung (Berlin)

17.6.2014
Fachtagung
„Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU (ADR-Richtlinie)“,
BMJV (Berlin)

22.9.2014
Fachtagung
„Auf dem Weg in eine neue Architektur der Verbraucherpolitik?“,
Friedrich-Ebert-Stiftung (Berlin)

11.11.2014
Symposium
„Defizite und Verbesserungsmöglichkeiten der Beratungsdokumentation bei Geldanlage und Versicherungen“,
BMJV (Berlin)

9.12.2014
Fachtagung
„3. BaFin-Verbraucherschutzforum“,
BaFin (Bonn)

Darüber hinaus hat sie am 26. Juni 2014 das zweitägige Trainingsseminar für internationale Wertpapieraufseher der International Organization of Securities Commissions (IOSCO) in Frankfurt unter dem Titel “Going Forward: Challenges in Securities Regulation and Practical Solutions for Meeting Those Challenges” mit einem Vortrag über alternative Streitschlichtung im Wertpapierbereich unterstützt.

⁹ RICHTLINIE 2013/11/EU

„Verbraucherschutz im Dialog“

Am 25. Februar 2015 hat die Ombudsstelle zu einer eigenen Veranstaltung unter dem Motto „Verbraucherschutz im Dialog“ geladen.

Zahlreiche Gäste aus Wirtschaft, Politik, Finanzaufsicht und Verbraucherschutz folgten der Einladung und diskutierten über aktuelle finanz- und verbraucherpolitische Themen, wie das geplante Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, die Aufgaben der

BaFin im Bereich des kollektiven Verbraucherschutzes und den neuen Finanzmarktwächter der Verbraucherzentralen.

Die Keynote sprach Mechthild Heil (MdB), Verbraucherschutzbeauftragte der CDU/CSU-Fraktion im Deutschen Bundestag. Die weiteren Referenten waren Klaus Müller (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverband), Gabriele Hahn (Exekutivdirektorin der BaFin für Verbraucherschutz) und Wolfgang Arenhövel (Fondsombudsmann).



Mechthild Heil (MdB)



Wolfgang Arenhövel (Fondsombudsmann)



Klaus Müller (vzbv)



Gabriele Hahn (BaFin)



Impressionen

„EIN KOMPETENTER HELFER
IM STREIT MIT DEM FONDSANBIETER.“

HANDELSBLATT VOM 6.2.2014



6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit.

Sie trägt damit dem berechtigten öffentlichen und behördlichen Interesse an einer kompetenten, unabhängigen und neutralen Erfüllung ihrer Aufgaben Rechnung.

Zugleich will sie Verbraucher auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Fondsanlage informieren und das allgemeine gesellschaftliche Bewusstsein über Wege und Formen außergerichtlicher Konfliktbewältigung fördern.

Im Kern besteht die Öffentlichkeitsarbeit aus einem jährlichen Tätigkeitsbericht und einer vierteljährlichen und damit zeitnahen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen und aktuellen Informationsangebot auf der Webseite der Ombudsstelle.

Darüber hinaus unterstützt und begleitet die Ombudsstelle das stetige Interesse von Journalisten und Medien an Themen des finanziellen Verbraucherschutzes und der alternativen Streitschlichtung bei Finanzdienstleistungen.

Für allgemeine Fragen steht das Büro der Ombudsstelle Verbrauchern und Interessierten zur Verfügung.

6.1 MEDIEN

Tätigkeitsbericht



Der Tätigkeitsbericht fasst die Schlichtungsarbeit und die weiteren Aktivitäten der Ombudsstelle einmal jährlich transparent und praxisnah zusammen. Er richtet sich an Verbraucher, Anleger- und Verbraucherschützer, Politik und Behörden sowie Medien und Wissenschaft.

Webseite



Die Webseite www.ombudsstelle-investmentfonds.de informiert über die Schlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Streitbeilegungsverfahren. Viele Erläuterungen, Hinweise und ein Beschwerdeformular erleichtern Verbrauchern die Kontaktaufnahme. Aktuelles aus den Bereichen Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab. Die Webseite ist mit ihrem responsive Webdesign über sämtliche Endgeräte, wie PC, Laptop, Tablet oder Smartphone zugänglich.

Quartalsinfo



Die Quartalsinfos ergänzen den jährlichen Tätigkeitsbericht. Sie berichten zeitnah über aktuelle Beschwerdezahlen und skizzieren interessante Verbraucherthemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten aus den Bereichen Fonds, Finanzen und Verbraucherschutz kurz und prägnant.



VERBRAUCHERINFORMATION VON FONDSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

Die Mitglieder der Ombudsstelle informieren Fondsanleger auf verschiedenen Wegen über den Fondsbombmann und die Möglichkeiten der alternativen Streitbeilegung bei der Ombudsstelle, beispielsweise...

- ...in Verkaufsprospekten von Fonds,
- ...in Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- ...auf ihren Webseiten,
- ...und im konkreten Beschwerdefall.

6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahres 2014 zur Ombudsstelle in Auszügen:

[ass compact.de am 20.1.2014](#)

BVI erweitert Kompetenzen der Ombudsstelle

[Kurs Verlag Online am 20.1.2014](#)

Mehr Kompetenz für den Ombudsmann

[Börsen-Zeitung am 21.1.2014](#)

Mehr Aufgaben für BVI-Ombudsmann

[procontraonline.de am 21.1.2014](#)

Ombudsmann für Anleger Geschlossener Fonds

[fondsprofessionell.de am 21.1.2014](#)

Fonds-Ombudsmann erhält mehr Kompetenzen

[Westfälischer Anzeiger am 21.1.2014](#)

Schlichter für Streit um Fonds

[Kölner Stadtanzeiger am 22.1.2014](#)

Hilfe für Fondskunden

[Fonds exklusiv am 22.1.2014](#)

BVI-Ombudsstelle entscheidet bis 10.000,00 € verbindlich

[bankenundpartner.de am 24.1.2014](#)

BVI erweitert Kompetenzen der Ombudsstelle

[Der neue Tag am 29.1.2014](#)

Ombudsmann für Investmentfonds

[procontraonline.de am 31.1.2014](#)

Wenig Arbeit für den Ombudsmann

[Börsen-Zeitung am 1.2.2014](#)

Weniger Beschwerden über Investmentfonds

[Heilbronner Stimme am 1.2.2014](#)

Ombudsmann für Investmentfonds darf jetzt mehr

[dasinvestment.com am 2.2.2014](#)

Ombudsstelle für Investmentfonds: Anpassung an KAGB

[fondsprofessionell.de am 3.2.2014](#)

Fonds-Ombudsmann: Massiver Rückgang bei Beschwerden

[capital.de am 5.2.2014](#)

Weniger Beschwerden über Fonds

[Handelsblatt am 6.2.2014](#)

Ein kompetenter Helfer im Streit mit dem Fondsanbieter

[Nordwest-Zeitung am 11.3.2014](#)

Bindende Entscheidungen

[Wilhelmshavener Zeitung am 28.3.2014](#)

Entscheidungen sind bindend

[fondsprofessionell.de am 9.4.2014](#)

Zufriedene Anleger: Nur wenige Beschwerden beim Fondsombudsmann

[Börsen-Zeitung am 9.4.2014](#)

Mehr Beschwerden bei Fonds

[Portfolio International.de am 10.4.2014](#)

Beschwerden zu Publikumsfonds legen leicht zu

[Euro am Sonntag am 12.4.2014](#)

Die Streitschlichter

[Freie Presse am 21.5.2014](#)

Wenig Beschwerden über Fonds

[cash-online am 4.7.2014](#)

Beschwerden über Fonds rückläufig

[fondsprofessionell.de am 18.9.2014](#)

Fonds-Ombudsmann: 2013 nur 74 Beschwerden

[Fonds professionell am 1.10.2014](#)

Unbekannte Schlichter

[portfolio-international.de am 2.10.2014](#)

BVI-Ombudsstelle verzeichnet kaum Beschwerdezunahme

[fondsprofessionell.de am 2.10.2014](#)

Fonds-Ombudsmann: Beschwerden auch im 3. Quartal auf sehr niedrigem Niveau

STREITSCHLICH
STREITSCHLICHUNG
IST DER SCHNELLE WEG
ZUM RECHT.
ST DER SCHNEL
ZUM RECHT.

ANHANG

- Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds
- Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON VERBRAUCHERRECHTSSTREITIGKEITEN IM BEREICH DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E. V. (BVI)

(STAND JANUAR 2014)

Der BVI hat zur einvernehmlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch ein Ombudsverfahren eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsbegehren gegen Unternehmen, die ihre Teilnahme an dem Verfahren erklärt haben*, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die teilnehmenden Unternehmen sind zur Mitwirkung an jedem sie betreffenden Schlichtungsverfahren verpflichtet. Das einvernehmliche Ombudsverfahren des BVI hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB.

ABSCHNITT 1 – OMBUDSPERSONEN

§ 1 Bestellung

Die Ombudspersonen werden durch den Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren als Schlichter bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

§ 2 Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor einer Bestellung nach § 1 teilt der BVI dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Schlichter vorgesehenen Person mit. Werden innerhalb von zwei Monaten durch den vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Schlichter vorgesehenen Person in Frage stellen, kann die Bestellung erfolgen.

§ 3 Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen.

§ 4 Unabhängigkeit

Eine Ombudsperson ist in ihrer Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie darf in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, einem ver-

bandsangehörigen Unternehmen oder einem Unternehmen, das sich diesem Ombudsverfahren angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

§ 5 Bestellung mehrerer Personen

Der BVI bestellt mindestens zwei Personen als Schlichter. Die Geschäftsverteilung einschließlich der Vertretungsregelungen legt der Vorstand des BVI im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

§ 6 Befangenheit

Eine Ombudsperson darf nicht in Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen gegen ihre Unparteilichkeit rechtfertigt. Bei solchen Streitigkeiten wird der Vertreter tätig.

§ 7 Abberufung

Eine Ombudsperson kann durch den Vorstand des BVI von ihrem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung ihrer Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihres Amtes gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

* Eine Liste der am Ombudsverfahren teilnehmenden Unternehmen wird beim BVI geführt und ist unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de bzw. www.bvi.de abrufbar.

ABSCHNITT 2 - BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet. Dem Büro der Ombudsstelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 10) die gesamte Abwicklung des Schlichtungsverfahrens. Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

ABSCHNITT 3 - SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Einreichung des Schlichtungsantrags

- (1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen an das

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

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
 2. er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
 3. die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
 4. er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags und übersendet ihm eine Darstellung des künftigen Verfahrensgangs.

§ 10 Vorprüfung

- (1) Das Büro der Ombudsstelle stellt fest, ob der Antragsgegner am Ombudsverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer ersichtlich zuständigen Schlichtungsstelle, sendet es den Schlichtungsantrag an den Antragsteller zurück.

- (2) Nimmt der Antragsgegner am Ombudsverfahren teil, prüft das Büro der Ombudsstelle, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgemäß eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder weil nach § 9 Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, teilt das Büro der Ombudsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben. Hierfür setzt es dem Antragsteller eine Frist von einem Monat. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht ableiten, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt; das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet. Es steht dem Antragsteller frei, unter Ergänzung und Konkretisierung einen neuen Schlichtungsantrag zu stellen.

§ 11 Schlichtungsgegenstand

Das Schlichtungsverfahren wird eröffnet, wenn ein Verbraucher (§ 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes oder des Kapitalanlagegesetzbuchs beantragt und kein Ablehnungsgrund nach § 12 vorliegt.

§ 12 Ausnahmen

Die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

1. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,

2. die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
3. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
4. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
5. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

§ 13 Entscheidung über die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens

Das Büro der Ombudsstelle legt den Schlichtungsantrag der Ombudsperson zur Entscheidung vor, wenn es aufgrund des Vortrags des Antragstellers zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren nach dieser Verfahrensordnung nicht zu eröffnen ist. Dies gilt auch, wenn sich bei der weiteren Behandlung des Schlichtungsantrags zeigt, dass die Voraussetzungen für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens nicht vorliegen oder weggefallen sind. Die Ombudsperson lehnt die Eröffnung oder die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller ab, wenn sie sich der Auffassung des Büros der Ombudsstelle anschließt; anderenfalls wird das Schlichtungsverfahren eröffnet oder fortgesetzt.

§ 14 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens leitet das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Der Antragsgegner hat Gelegenheit, binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang des Schlichtungsantrags zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antrags-

gegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang der Ombudsperson zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.

- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen 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 weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können. Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller zugleich auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Gründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind, ein Schlichtungsverfahren nicht durchzuführen, und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben.

§ 15 Vorlage an die Ombudsperson

Das Büro der Ombudsstelle legt der Ombudsperson den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 14 Absatz 4 vor, wenn der Antragsgegner nicht erklärt hat, dem Anliegen des Antragstellers zu entsprechen, oder sich der Vorgang nicht in sonstiger Weise erledigt.

§ 16 Schlichtungsverfahren bei der Ombudsperson

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird vor einer Ombudsperson durchgeführt.
- (2) Die Ombudsperson kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er oder sie dies für geboten hält. Die Ombudsperson kann die Beteiligten auch (fern-) mündlich anhören. Die Ombudsperson kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen

Wirtschaftsraums (EWR) einholen. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte werden mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle den jeweils Beteiligten zugeleitet.

- (3) Die Ombudsperson führt keine eigene Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- (4) Die Ombudsperson kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

§ 17 Schlichtungsvorschlag

- (1) Die Ombudsperson unterbreitet den Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und den Geboten von Treu und Glauben einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.
- (2) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von 6 Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle annehmen. Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag darauf hin, dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt. Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Vorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).
- (3) 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. 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.

- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 2 das Ergebnis der Schlichtung mit. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

ABSCHNITT 4 – SONSTIGES

§ 18 Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in einem Schlichtungsverfahren vertreten zu lassen.

§ 19 Kosten

Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

§ 20 Verschwiegenheitspflicht

Die Ombudsperson und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

§ 21 Tätigkeitsbericht

Das Büro der Ombudsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

§ 22 Auskunft

Das Büro der Ombudsstelle hat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon (030) 6449046-0 Telefax (030) 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch – Referat Q 21 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0228) 4108-0 Telefax: (0228) 4108-62299 schlichtungsstelle-investment@bafin.de www.bafin.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Departement Juridique II 110, route d’Arlon L-1150 Luxemburg Telefon: (00352) 26251-1 Telefax: (00352) 26251-601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon (030) 257616-90 Telefax (030) 257616-91 info@ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-gfonds.de
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon (069) 660550-10 Telefax (069) 660550-19 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (030) 1663-3166 Telefax (030) 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (030) 8192-295 Telefax (030) 8192-299 ombudsmann@voeb.de www.voeb.de

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (030) 20225-1510 Telefax: (030) 20225-1515 kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Bankdienstleistungen	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon: (069) 2388-1907 Telefax: (069) 2388-1919 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon: (030) 590091500 Telefax: (030) 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon: 0800 3696000 Telefax: 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon: 0800 2550444 Telefax: (030) 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Immobilien	Ombudsstelle Immobilien des IVD	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V. - Ombudsstelle - Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (030) 275726-78 info@ombudsmann-immobilien.net www.ombudsmann-immobilien.net
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden www.schufa-verbraucherbeirat.de

IMPRESSUM

Herausgegeben vom
BVI Bundesverband Investment
und Asset Management e.V.

Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 154090-0
Telefax +49 69 5971406
info@bvi.de • www.bvi.de

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
Juli 2015

Konzeption und Gestaltung:
GB Brand Design, Frankfurt a. M.
www.g-b.de

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppe.com

Druck:
printmedia-solutions GmbH
www.printmedia-solutions.de





Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment
und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6 44 90 46-0
Telefax: +49 30 6 44 90 46-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen