

JAHRESBERICHT 2017



JAHRESBERICHT 2017





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 Mitgliedschaften	16
2. BERICHT 2017	18
2.1 Dr. h. c. Nobbe zum Berichtsjahr	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten/Cross-border disputes	41
3. MITGLIEDER	42
3.1 Unternehmen	44
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	48
4. OMBUDSVERFAHREN	50
4.1 Neue Rechtslage	52
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	52
4.3 Verfahrensablauf	54
5. NETZWERKE	56
5.1 Dialoge	58
5.2 Fachveranstaltungen	59
6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	60
6.1 Medien	62
6.2 Pressestimmen	63
ANHANG	64
Verfahrensordnung	66
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	72

FESTSTELLUNG
VE
STREITBEILE
IN
VOLL ERGÄNZ

„MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE UND
ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG
KÖNNEN SICH SINNVOLL ERGÄNZEN.“

TIMM SACHSE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2017.

Die alternative Streitbeilegung bietet Verbrauchern einen einfachen Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte. Sie gewinnt zunehmend an Bedeutung. Nach Einführung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes gibt es mittlerweile 25 anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland. Diese verzeichneten im letzten Jahr 68.538 Schlichtungsanträge. Das sind ausweislich des ersten Verbraucherschlichtungsberichts des Bundesamts für Justiz 11 Prozent mehr als noch 2016. Tendenz steigend.

In diesen Verbraucherschlichtungsbericht sind auch die Erkenntnisse unseres Tätigkeitsberichts eingeflossen, den wir nach den neuen, knapp bemessenen gesetzlichen Vorgaben schon zum 1. Februar eines jeden Jahres veröffentlichen müssen. Der jetzt vorliegende Jahresbericht zieht eine abschließende Bilanz.

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist die Zahl der Verbraucherbeschwerden 2017 mit dem allgemeinen Trend leicht angestiegen. Das Gesamtbild in der Fondsbranche bleibt aber mit Blick auf ihre Größe und Bedeutung und den vielen Millionen Fondssparern überaus positiv. Die meisten Sorgen machten sich Verbraucher über ihre private Altersvorsorge. Die Ombudsstelle selbst ist wieder gewachsen und konnte fünf neue Mitgliedsunternehmen begrüßen. Neben dem Tagesgeschäft dominierten die neuen EU-Vorgaben zum Datenschutz.

Die Bedeutung der alternativen Streitbeilegung in Europa wird weiter zulegen. Das ist jedenfalls erklärtes Ziel der EU-Kommission. Sie will mit ihrem Aktionsplan „New Deal for Consumers“ auch die alternative Streitbeilegung über gezielte Kampagnen in den sozialen Medien und Dialoge mit Stakeholdern populärer machen.

Für Verbraucher und Unternehmen liegen die Vorteile alternativer Streitbeilegung klar auf der Hand. Möglicherweise kann sie in Deutschland nach Einführung der Musterfeststellungsklage auch in der kollektiven Rechtsdurchsetzung eine noch größere Rolle spielen. Dass dies gerade in einfach gelagerten Fällen mit geringeren Streitwerten gut funktionieren kann, haben die Finanzschlichtungsstellen im Zuge der BGH-Rechtsprechung zu Kreditbearbeitungsentgelten bereits eindrucksvoll bewiesen.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Ihr

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich und im Kern zuständig für Streitfragen über Fondsprodukte und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB).

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

Bei Fragen und Problemen helfen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeeinheiten. Verbraucherbeschwerden haben sie unverzüglich, angemessen und kostenfrei zu bearbeiten. Sie müssen auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen, wenn ein Problem bilateral nicht gelöst werden kann.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen dann von neutraler Seite fach- und rechtskundig prüfen lassen. Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren bietet einen

einfachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht. Es ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess. Die einvernehmliche Klärung von Streitfragen zwischen Fondssparern und Unternehmen steht dabei im Vordergrund.

Der Fondsombudsmann prüft Verbraucherbeschwerden in seiner Zuständigkeit u. a. für offene und geschlossene Fonds, Altersvorsorge und Depotführung unabhängig wie ein staatliches Gericht nach Recht und Gesetz. Bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro kann er verpflichtend gegenüber einem Unternehmen entscheiden, wenn es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Die Ombudsstelle ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016.

Der deutsche Fondsverband BVI hat sie bereits 2011 als Zeichen eines aktiven und modernen Verständnisses von Wirtschaft und Verbraucherschutz eingerichtet.

„STREITBEILEGUNG
STÄRKT DAS VERTRAUEN
ZWISCHEN VERBRAUCHERN
UND UNTERNEHMEN.“

DR. H. C. GERD NOBBE



STREITBEILEGUNG
TRAUEN ZWISCH
UND UNTERNEH

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

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

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 jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 erneut zum Fondsbudsmann 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 Fondsbudsmann
2014/2017	Neubestellung zum Fondsbudsmann

„DIE ALTERNATIVE STREIT-
BEILEGUNG VERBESSERT DEN
VERBRAUCHERSCHUTZ.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



DIE ALTERNATIVE
VERBESSERT DEN
VERBRAUCHERSCHUTZ

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. Zudem war Wolfgang Arenhövel von 2007 bis zu seiner Pensionierung 2011 Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

In seiner Eigenschaft als Fondsbudsmann war Wolfgang Arenhövel von 2013 bis 2018 Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin.

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 erneut 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 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin
2014/2017	Neubestellung zum Fondsbudsmann



„DAS BÜRO DER OMBUDS-
STELLE IST DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER FÜR
VERBRAUCHER.“

TIMM SACHSE

DAS BÜRO DER O
DER ERSTE ANSP
VERBRAUCHER



1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

Bei einem Schlichtungsverfahren erfüllt das Büro vor allem administrative Aufgaben. Es nimmt die Schlichtungsanträge entgegen, stellt im ersten Schritt formale Vorprüfungen an und holt die 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 2017 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro. In seiner Eigenschaft als Leiter ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig. Monika Marker führte das Sekretariat.

Kontakt

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

Unter den Linden 42
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6449046-0
Telefax: +49 30 6449046-29

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

DER FONDSOMBUDSMANN

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

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

Kompetenz

Der Ombudsmann muss über die Befähigung zum Richteramt und 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 faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Neutralität

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

Interessenkonflikte

Der Ombudsmann muss fair und unparteiisch schlichten. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Die Vergütung eines Ombudsmanns steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens.

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 Hauptaufgabe der Ombudsstelle ist die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern (vgl. § 13 BGB) und ihren Mitgliedsunternehmen über Fonds und Finanzdienstleistungen nach dem KAGB.

Dies beinhaltet produktbezogene Streitigkeiten über offene und geschlossene Fonds (kollektive Vermögensverwaltung) und über Finanzdienstleistungen, wie die Verwaltung von Privatvermögen außerhalb eines Fonds (individuelle Vermögensverwaltung), die Anlageberatung, die Depotführung oder Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Rente).

Die Ombudsstelle kann im Rahmen ihrer Zuständigkeit, die in § 1 ihrer Verfahrensordnung niedergelegt ist, grundsätzlich auch darüber hinausgehende Finanzstreitigkeiten schlichten, soweit eines ihrer Mitgliedsunternehmen betroffen ist. Verbraucherbeschwerden über ausländische Fonds bearbeitet sie jedoch nicht. Hierfür sind Schlichtungsstellen in den Herkunftsländern der Fonds zuständig. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber Banken stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft, der Deutschen Bundesbank und der BaFin zur Verfügung.

1.3.2 ORGANISATION

Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eigenständige Organisationseinheit im Verband konzipiert und aufgestellt. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

Die Ombudsleute und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind allein ihrer Schlichtungsaufgabe verpflichtet. Sie arbeiten unabhängig und weisungsfrei. Für sie gilt eine Verschwiegenheitspflicht auch gegenüber dem BVI. Diese gewährleisten vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 oblag Dr. h. c. Nobbe die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Wolfgang Arenhövel war stellvertretender Fondsombudsmann. Diese Geschäftsverteilung gilt 2018 fort.

1.3.3 FINANZEN

Die Ombudsstelle verfügt zur Erfüllung ihrer Aufgaben 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 unter den Mitgliedsunternehmen.

Der Ombudsstelle stand 2017 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 405.026,68 Euro zur Verfügung. Diese Mittel hat sie in Höhe von 359.067,30 Euro ausgeschöpft.

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

1.3.4 RECHTSQUELLEN

Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 hat neben dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) die Streitschlichtung im Finanzbereich gesondert und einheitlich in **§ 14 Unterlassungsklagengesetz** (UKlaG) normiert.

Die für den Fondssektor bis dahin geltenden Vorschriften des § 342 Abs. 3 ff. KAGB a. F. sind in § 14 Abs. 1 Nr. 5 UKlaG aufgegangen.

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des KAGB an eine vom Bundesamt für Justiz (BfJ) anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30. Januar 2017 zum 1. Februar 2017 als eine solche private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 UKlaG anerkannt worden. Die Einzelheiten des Anerkennungsverfahrens und der Streitschlichtung regelt die **Verordnung über die Verbraucherschlichtung im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren** (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2017, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormalig geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist lex specialis zum VSBG.

Im Übrigen gelten im Finanzbereich über die FinSV die Vorschriften der **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz** (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung-VSBInfoV).

Darüber hinaus gilt die europäische **Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** unmittelbar.



Wolfgang Arenhövel
Fondsombudsmann

Mitglied des Verbraucherbeirats
der BaFin von 2013 bis 2018



1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

Die Ombudsstelle ist in verschiedenen Gremien und Organisationen vertreten, die dem Verbraucherschutz und der alternativen Verbraucherstreitbeilegung bei Finanzdienstleistungen dienen.

1.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

Der Fondsombudsmann Wolfgang Arenhövel war von 2013 bis 2018 Mitglied des Verbraucherbeirats der BaFin¹.

Der Verbraucherbeirat berät die deutsche Finanzaufsicht bei der Erfüllung ihrer Aufsichtsaufgaben. Das Gremium soll dazu beitragen, dass

sie Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker in ihre Arbeit integrieren kann. Es 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 jeweils fünf Jahre ernannt.

¹ www.bafin.de/DE/DieBaFin/GrundlagenOrganisation/Gremien/Verbraucherbeirat/verbraucherbeirat_node.html

1.4.2 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)². Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, ist seit 2013 im Steering Committee des FIN-NET vertreten.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 27 Nationen. Hierzu zählen z. B. auch der UK Financial Ombudsman Service (FOS) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der EU-Kommission geschaffen. Es ist das erste seiner Art und Vorreiter für jüngere Schlichtungsstellennetzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network³ (NEON) oder das



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung⁴ erfüllen.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen im FIN-NET soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Fragen erleichtern. Die Mitglieder unterstützen Verbraucher im Heimatland und stellen Kontakte zu ausländischen Schlichtungsstellen her oder helfen mit entsprechenden Informationen weiter.



Timm Sachse
Leiter

Mitglied des
FIN-NET Steering Committees



1.4.3 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁵ (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 56 Mitgliedern aus 35 Ländern.

1.4.4 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle ist seit 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal⁶ der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet. EU-Verbraucher können über die webbasierte ODR-Plattform Streitbeilegungsverfahren zu Onlinegeschäften mit EU-Unternehmen einleiten.

² www.ec.europa.eu/fin-net

³ <http://www.neon-ombudsman.org/>

⁴ Richtlinie 2013/11/EU

⁵ www.networkfso.org

⁶ www.ec.europa.eu/consumers/odr

VERBRAUCHER
HOHEN STANDARDS
VERBRAUCHER PROFITIEREN VON
HOHEN STANDARDS BEI FONDS.“

DR. H.C. GERD NOBBE

2. BERICHT 2017

91 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

14% MEHR ALS 2016

EINIGUNGSQUOTE BEI **50%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **45%** DER FÄLLE

„KEINE EINZIGE BESCHWERDE ZU OGAW-FONDS.“

DR. H. C. GERD NOBBE

2.1 DR. H. C. NOBBE ZUM BERICHTSJAHR 2017

Das Berichtsjahr ist, wie auch 2016, sehr erfreulich verlaufen. Die Zahl der Eingänge bei der Ombudsstelle blieb mit 91 weiter moderat. Nur in 21 Fällen musste ich mich – zwei Ablehnungsbescheide zu streitigen und beweisdürftigen Sachverhalten eingerechnet – mit Schlichtungsanträgen in der Sache befassen. Die deutlich überwiegende Zahl der Eingaben konnte, wie im Vorjahr, bereits meine Geschäftsstelle, das Büro der Ombudsstelle, erledigen. Ein Beleg für die effiziente und verdienstvolle Arbeit der Mitarbeiter.

In der Sache betrafen – wie schon in den Vorjahren – die meisten der von mir bearbeiteten Akten, und zwar 13, d. h. etwa zwei Drittel,

staatlich geförderte fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (sog. Riester-Verträge). Verbraucher beklagten insbesondere die in der Tat schlechte Performance der Verträge. Die jährliche Rendite lag trotz erheblicher staatlicher Förderung durch Zulagen und boomender Aktienmärkte in einigen Fällen noch unter der langjährigen Inflationsrate. Ursächlich waren insbesondere die andauernde verfehlte Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank und die deshalb erforderliche Absenkung des Garantiezinses für Kapitalrentenversicherungen auf nur noch 0,9% im Jahre 2017 (2003 noch 3,25%), die z. B. auch zu einer deutlich höheren Einmalprämie für die abzuschließende Rentenversicherung nach Vollendung des 85. Lebensjahres führte. Neben diesen, von den Anbietern fondsbasierter Altersvorsorgeverträge nicht zu beeinflussenden Faktoren, spielten aber auch ihre finanzmathematischen Algorithmen für



die Anlage des Altersvorsorgekapitals eine wesentliche Rolle. Deren Ergebnisse erschienen in mehreren Beschwerdefällen suboptimal, weil z. B. Chancen steigender Aktienmärkte über viele Jahre nicht genutzt wurden. Helfen konnte ich den Vorsorgesparern ohne Mithilfe der Anbieter allerdings nicht, weil ich nach § 14 Abs. 3 unserer Verfahrensordnung kein Sachverständigen-gutachten zur Überprüfung der Algorithmen einholen kann. Gelegentlich konnte ein Anbieter aber zur Zahlung eines Betrages an Vorsorgesparere im Vergleichswege bewegt werden. Unbefriedigend war in einigen Fällen ferner das Zusammenwirken von Kapitalverwaltungsgesellschaften bei einem vom Vorsorgesparere gewünschten Anbieterwechsel. Verbesserungsfähig erschien gelegentlich auch das Informationsverhalten von Anbietern vor allem im Zusammenhang mit staatlichen Zulagen, insbesondere wenn diese von der ZfA – zuweilen erst nach Jahren – zurückgefordert wurden.

Die anderen acht von mir bearbeiteten Akten betrafen depotführende Stellen, offene Immobilienfonds und Werbemaßnahmen. Es handelte sich jeweils um mehr oder weniger atypische Sachverhalte, die keine verallgemeinerungsfähigen Aussagen erlauben.

Besonders hervorzuheben ist, dass ich im Berichtsjahr nicht einen Schlichtungsantrag zu einem sog. richtlinienkonformen Fonds im Sinne

der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG) zu bearbeiten hatte. Das Büro der Ombudsstelle musste sich insoweit nur mit einer Eingabe befassen. Das ist deshalb bemerkenswert, weil OGAW-Fonds, in die Millionen von Verbraucher insgesamt viele Milliarden Euro investiert haben, im Publikumsfondsbereich das Haupttätigkeitsfeld der Kapitalverwaltungsgesellschaften darstellen, die am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle des BVI teilnehmen. Ein eindrucksvoller Beleg für die Zufriedenheit von Verbrauchern. Das hohe regulatorische Niveau bei OGAW-Fonds hat daran wesentlich Anteil.

Ein Blick auf den bisherigen Verlauf des Jahres 2018 lässt, weder was die Zahl der Verbraucherbeschwerden noch den Themenschwerpunkt fondsbasierte Altersvorsorgeverträge angeht, erhebliche Veränderungen gegenüber 2017 erkennen.

Ihr

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

2.2 STATISTIK

Die statistischen Angaben betrachten die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss des Berichts abgeschlossen⁷.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **91** (80)⁸ Eingaben. Dies entspricht einer Steigerung um knapp 14 % gegenüber 2016.

Zuständigkeit

26 Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten.

Diese Eingaben betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte abseits des Fondsgeschäfts nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Es ging dabei z. B. um Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen von nicht zur Ombudsstelle gehörenden Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituten im weiteren Zusammenhang mit Fonds oder anderen Geldanlagen, um geschlossene Fonds nach dem Vermögensanlagegesetz oder Versicherungsverträge.

Bei 14 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich abgegeben hat.

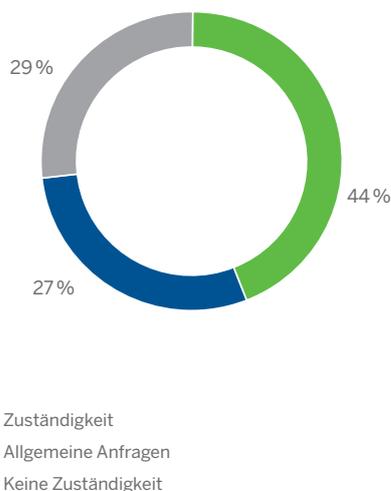
Bei 12 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinn, bei denen der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, in der Regel die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, Kehl, hingewiesen.

In **25** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern lediglich allgemeine Anfragen.

Die Ombudsstelle hat diese Anfragen sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Größtenteils handelte es sich dabei um Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die irrtümlich die Ombudsstelle per Telefax erreicht haben. Darüber hinaus ging es oft um Zuständigkeitsthemen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher reichten nach Voranfrage Schlichtungsanträge ein.

Die Ombudsstelle war hiernach für **40** (52), d. h. 44 % (65 %) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die **40** Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

⁷ Die statistische Betrachtung weicht von der des gesetzlichen Tätigkeitsberichts gemäß § 20 FinSV ab, der auch Eingänge des Vorjahres einschließt, die im Berichtsjahr erledigt wurden

⁸ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

14 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit 35% der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsanspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 5 Fällen vollständig entsprochen. In 7 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 2 Fällen konnte die Streitigkeit dadurch geklärt werden, dass das Unternehmen dem Verbraucher den streitgegenständlichen Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt hat.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In **5** Fällen musste der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels ausreichenden Schlichtungsantrags** erlassen. Meistens hatten die Verbraucher ihren Schlichtungsantrag im Vorprüfungsverfahren beim Büro der Ombudsstelle nicht vervollständigt.

Beweisbedürftigkeit

In **2** Fällen ergingen **Ablehnungsbescheide wegen Beweisbedürftigkeit**. Der Ombudsmann konnte das Schlichtungsverfahren nicht fortsetzen, weil Tatsachen, die für einen etwaigen Schlichtungsanspruch oder -vorschlag entscheidend waren, streitig blieben und mangels einer Möglichkeit zur Beweisaufnahme nicht geklärt werden konnten.

Schlichtungssprüche/-vorschläge

In den übrigen **19** Fällen hat der Ombudsmann 1 Schlichtungsanspruch und 18 Schlichtungsvorschläge erlassen. Der für das Unternehmen verbindliche Schlichtungsanspruch sowie weitere 3 Schlichtungsvorschläge ergingen zugunsten der Verbraucher und führten im Ergebnis zu einer Einigung.

Die übrigen 15 Eingaben erwiesen sich als unbegründet. **2** Verbraucher haben gleichwohl den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu ihren Lasten angenommen und die Streitigkeiten auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

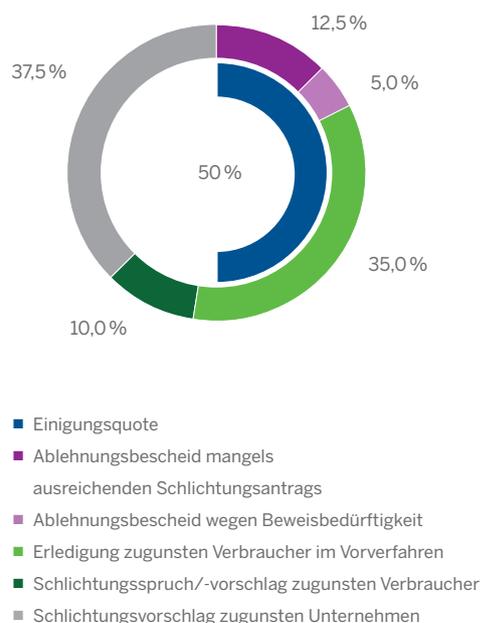
Die Unternehmen haben, abgesehen von einem ohnehin verbindlichen Schlichtungsanspruch, die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns in allen Fällen, also zu 100% (100%) akzeptiert. Dies schließt alle Schlichtungsvorschläge zugunsten der Verbraucher ein.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Das Ombudsverfahren hat im Ergebnis in **50%** (50%) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um die Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 45% der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zusätzlich haben sich 5% der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. In insgesamt 37,5% der Fälle waren die Schlichtungsanträge unbegründet und in 17,5% der Fälle musste der Ombudsmann die Schlichtung ablehnen.

Übersicht Verfahrensergebnisse



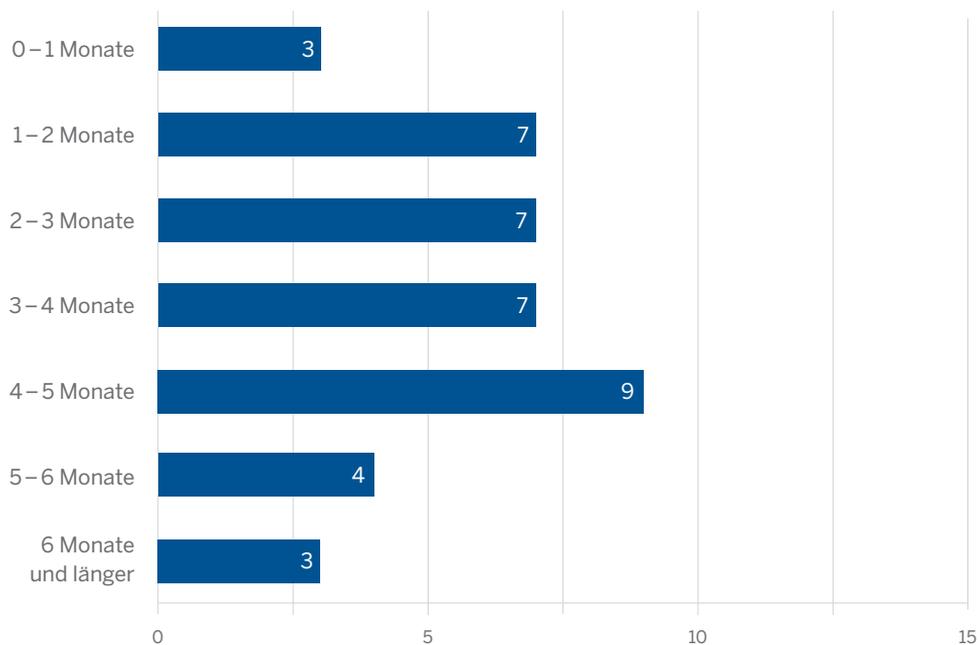
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 40 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	81,7 Tage (61 Tage)
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d.h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	100,4 Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	11,3 Tage

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden⁹.

Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



⁹ Beim Beginn der Frist stellt die Ombudsstelle auf das Eingangsdatum des letzten Schriftsatzes vor Abgabe an den Ombudsmann ab.

2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben sich 2 Verbraucher anwaltlich vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle, soweit sie zuständig war, ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

2.2.6 AUSBLICK 2018

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 54 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2018 bewegt sich damit leicht über Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2015	2016	2017
EINGÄNGE	91	80	91
Allgemeine Anfragen	3	5	25
Keine Zuständigkeit	42	23	26
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV			14
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit			12
ZUSTÄNDIGKEIT	46	52	40
Eingaben nicht weiterverfolgt/Rücknahme	8	14	–
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	16	14	14
OMBUDSMANN	22	24	26
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	1	–	–
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	–	–	5
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	–	2
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	2	2	1/3
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	19	22	15

2.3 SACHTHEMEN

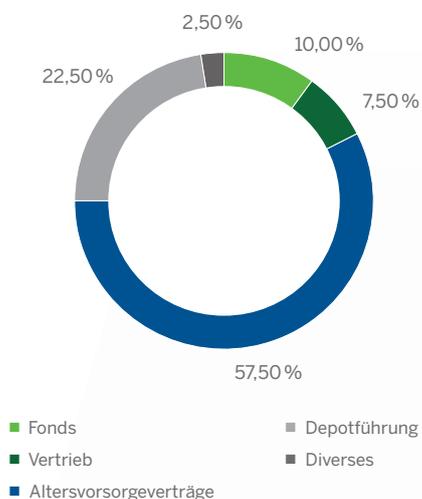
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 40 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung eines Fonds durch eine Kapitalverwaltungsgesellschaft ebenso wie der Vertrieb von Fonds waren dabei, wie in den Vorjahren, nur in geringem Maß von Verbraucherbeschwerden betroffen. Die meisten Eingaben entfielen auf fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester) gefolgt von Eingaben zur Depotführung im Zusammenhang mit Fondsinvestments.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei vier Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um Fonds. Bei weiteren drei um den Vertrieb von Fonds/-produkten.

Diese Eingaben hatten nur in einem Fall Bezug zu einem sog. richtlinienkonformen Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG), fünf betrafen sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU) und eine ein fondsbasiertes Vermögensverwaltungsprodukt.

Bei fünf Eingaben ging es dabei um offene Fonds (-produkte), im Wesentlichen offene Immobilienfonds sowie einen Aktienfonds, und bei zwei Eingaben um geschlossene Private Equity Dachfonds.

Themen im Überblick

- 1 Fondsverwaltung (Ausschüttungsquote/Performance [OIF])
- 3 Rückgabe von Fondsanteilen (Mindesthalte-/Kündigungsfristen [OIF], Auszahlungsbetrag)
- 3 Vertrieb (Vermögensverwaltungsprodukt, geschlossene Fonds)

Fondsverwaltung

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Performance und die veränderte Ausschüttungspolitik seines offenen Immobilienfonds. Der Wert seines Hauses habe sich über die letzten Jahre verdoppelt, der Fonds im gleichen Zeitraum aber nur eine Performance von 10% erzielt. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft schützte zudem jährlich immer

weniger aus. Der Ombudsmann wies den Verbraucher auf die mangelnde Vergleichbarkeit, die über die Jahre erhaltenen Ausschüttungen sowie darauf hin, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft die Entscheidung über die konkrete Höhe der jährlichen Ausschüttung unter Berücksichtigung investimentrechtlicher Vorgaben treffe.

Rückgabe von Fondsanteilen

In zwei Fällen ging es um Mindesthalte- und Kündigungsfristen bei offenen Immobilienfonds. Fondsanleger müssen Anteile an einem offenen Immobilienfonds mindestens 24 Monate halten, bevor sie diese unter Einhaltung einer Rückgabefrist von 12 Monaten mittels einer unwiderruflichen Rückgabeerklärung an die Kapitalverwaltungsgesellschaft zurückgeben können¹⁰. Ein Verbraucher wollte dies im Rahmen der Kündigung eines Fondssparplan nicht akzeptieren. Ein Teil der erworbenen Immobilienfondsanteile fiel unter diese Regelung, die 2013 als Reaktion auf die Auswirkungen der Finanzkrise auf offene Immobilienfonds eingeführt worden war. Der Ombudsmann konnte nur darauf hinweisen, dass ein sofortiger Verkauf der Fondsanteile allenfalls über die Börse möglich sei. Eine weitere Verbraucherin ergriff diese Möglichkeit, nachdem sie im Zuge ihres Schlichtungsantrags hiervon erfahren hatte.

Ein anderer Verbraucher hatte seine Aktienfondsanteile zurückgegeben und beanstandete, dass die Abrechnung der Kapitalverwaltungsgesellschaft nicht nachvollziehbar sei. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft konnte dies aufklären.

Vertrieb

Drei Fälle betrafen Vertriebsthemen. Ein Verbraucher war der Auffassung, dass ihm bei Abschluss eines Vertrags über eine standardisierte Vermögensverwaltung auf Fondsbasis eine bestimmte Wertentwicklung versprochen worden sei. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft kam dem Verbraucher aus Kulanz entgegen.

Zwei Verbraucher hatten Anteile an geschlossenen Private Equity Dachfonds erworben. Eine Verbraucherin verlangte die umgehende Auszahlung der Anteile mit der substanzlosen und auch auf Aufforderung nicht näher ausgeführten Begründung, sie sei über Risiken nicht aufgeklärt worden. Der Ombudsmann musste das Schlichtungsverfahren mangels ausreichenden Schlichtungsantrags ablehnen. Ein anderer Verbraucher behauptete, nicht nur über die mit seiner Anlage verbundenen Risiken, sondern auch über den Ablauf der vertraglich vorgesehenen Liquidationsphase seiner Fondsbeteiligungen nicht aufgeklärt worden zu sein. Der Ombudsmann musste auch hier von einem Schlichtungsvorschlag absehen, weil sich der Sachverhalt im Ergebnis nur durch eine Zeugenvernehmung der Anlagevermittlerin und der Ehefrau des Verbrauchers hätte klären lassen. Dies ist dem Ombudsmann aber nicht möglich (vgl. Fallbeispiel S. 28).

¹⁰ § 255 Abs. 3, 4 KAGB



FALLBEISPIEL

FONDS | VERTRIEB | ANLAGEBERATUNG

Ablehnungsbescheid

(AZ.: S 007/2017)

Der Ombudsmann lehnt die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, da über den Schlichtungsantrag des Antragstellers nur nach einer dem Ombudsmann nicht möglichen Vernehmung von Zeugen entschieden werden kann.

Gründe:

I.

Der Antragsteller (A), ein Zahnarzt, begehrt im Wege des Schadensersatzes die vollständige Rückabwicklung der vier von ihm am 28.5.2011 gezeichneten mittelbaren Beteiligungen an den Kommanditgesellschaften [...]. Die Beteiligungssumme beträgt insgesamt 30.000 € zuzüglich 1.500 € Agio, insgesamt also 31.500 €. Davon sind am 25.8.2017 907,37 € an den A zurückgeflossen.

Gründungsgesellschafterin aller vier Kommanditgesellschaften ist u. a. die Antragsgegnerin (B), die auch die Beteiligungsurkunden ausgestellt hat. Die Gesellschaftsverträge der Kommanditgesellschaften sehen jeweils in § 5 Nr. 4 vor, dass der A wie ein Direktkommanditist behandelt wird. Anlageobjekte der Gesellschaften sind Anteile an Private Equity Zielfonds mit unterschiedlichen Investitionsschwerpunkten, etwa in China, Indien und Deutschland.

Die mittelbaren Kommanditbeteiligungen wurden dem A nach mehreren Gesprächen zuhause durch die für die [...] GmbH (C) auf Provisionsbasis tätige Anlagevermittlerin T vermittelt.

Der A behauptet, die T habe ihn in Gegenwart seiner Ehefrau über die mit den Kommanditbeteiligungen verbundenen erheblichen Risiken unrichtig und unzureichend informiert. Sie habe die Beteiligungen jeweils als werthaltige und verlustsichere Investitionen bezeichnet und eine Rückzahlung der Anlagebeträge inklusive eines Gewinns nach fünf Jahren in Aussicht gestellt. Über das Risiko eines Totalverlustes sei er nicht aufgeklärt worden. Die jeweils ca. 100 Seiten umfassenden Verkaufsprospekte über die Beteiligungen, in denen über mehrere Seiten über die verschiedenen Risiken der Anlage informiert wird, habe er erst am 28.5.2011, dem Tag der Abgabe seiner Beitrittserklärungen, möglicherweise auch erst zusammen mit den Beteiligungsurkunden erhalten.

Die B ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie bestreitet ein Fehlverhalten der T umfassend, weitgehend mit Nichtwissen, und behauptet, diese habe den A über alle Aspekte und Risiken der Kommanditbeteiligungen einschließlich des planmäßigen Liquidationsbeginns anhand der einzelnen Verkaufsprospekte, die dem A bereits im Vorfeld der Beitrittserklärungen ausgehändigt worden seien, zutreffend und umfassend informiert.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Ombudsmann sieht sich zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht in der Lage.

Nach § 10 Abs. 2 Nr. 2 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle kann der Schlichter die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn Tatsachen, die für den Inhalt des Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann (§ 14 Abs. 3 Verfahrensordnung). Dieser Ablehnungsgrund liegt hier vor.

Ausgehend vom Vorbringen des A steht ihm der geltend gemachte Schadensersatzanspruch gegen die B mit dem Inhalt zu, ihn so zu stellen, wie wenn er seine Erklärungen zum mittelbaren Beitritt zu den vier Kommanditgesellschaften am 28.5.2011 nicht abgegeben hätte. Nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (s. nur BGH (II ZR 9/12) WM 2013, 1597 Tz. 37; BGH (II ZR 358/16) WM 2017, 1640 Tz. 8) haften Gründungsgesellschafter von Kommanditgesellschaften wie die B bei falschen oder unzureichenden Angaben von Vertriebsbeauftragten und/oder Anlagevermittlern über eine mittelbare Kommanditbeteiligung sowie im Falle einer unzureichenden Aufklärung des Anlegers, d.h. hier des A, über für die Anlageentscheidung möglicherweise bedeutsame Punkte nach § 280 Abs. 1 BGB auf Schadensersatz.

Nach Angaben des A hat die T über die mittelbaren Kommanditbeteiligungen in mehrfacher Hinsicht falsche Angaben gemacht. Entgegen ihrer angeblichen Darstellung handelt es sich bei den Beteiligungen an den Kommanditgesellschaften, die in Private Equity Zielfonds mit Investitionsschwerpunkten etwa in Indien oder China investieren, nicht um verlustsichere, sondern höchst risikoreiche Investitionen, die für Verbraucher kaum geeignet sind. Ein Totalverlustrisiko ist nicht ausgeschlossen. Von einem Rückfluss des Anlagebetrages nach fünf Jahren (mit Gewinn) kann entgegen den angeblichen Angaben der T keine Rede sein. Anleger erhalten den Anlagebetrag, wenn überhaupt, erst nach einem im Vorhinein nicht bestimm- baren langen Zeitraum zurück.

Indes wird das Vorbringen des A zu den von der T gemachten Angaben von der B umfassend bestritten. Da die B an den Gesprächen, die der Anlageentscheidung des A vorausgegangen sind, nicht teilgenommen hat, dazu aus eigenem Wissen also nichts sagen kann, konnte sie auch mit Nichtwissen bestreiten (s. § 138 Abs. 4 ZPO), dass die T die vom A behaupteten Angaben gemacht hat und dass die umfangreichen Verkaufsprospekte erst am Tage der Zeichnung der Anlage dem A ausgehändigt worden sind, was eindeutig verspätet wäre (s. nur BGH (XI ZR 191/10) WM 2011, 1506 Tz. 18).

Der vom A geltend gemachte Schadensersatzanspruch hängt danach entscheidend davon ab, wann die Verkaufsprospekte dem A ausgehändigt worden sind und welche mündlichen Angaben die T über die höchst risikoreichen mittelbaren Kommanditbeteiligungen gemacht hat. Dies lässt sich nur durch eine Einvernahme der Ehefrau des A und der T als Zeuginnen klären. Eine solche Beweisaufnahme kann der Ombudsmann – anders als ein staatliches Gericht – nicht durchführen (§ 14 Abs. 3 Verfahrensordnung).

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird deshalb gemäß § 10 Abs. 2 Nr. 2 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle abgelehnt. Der Ombudsmann bedauert, für den A nicht mehr tun zu können, als ihn auf die Möglichkeit hinzuweisen, die Hilfe eines – auf Kapitalanlagestreitigkeiten spezialisierten – Rechtsanwalts in Anspruch zu nehmen und den geltend gemachten Schadensersatzanspruch ggf. vor dem zuständigen Landgericht einzuklagen.

Berlin, den 2.5.2018

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

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 23 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

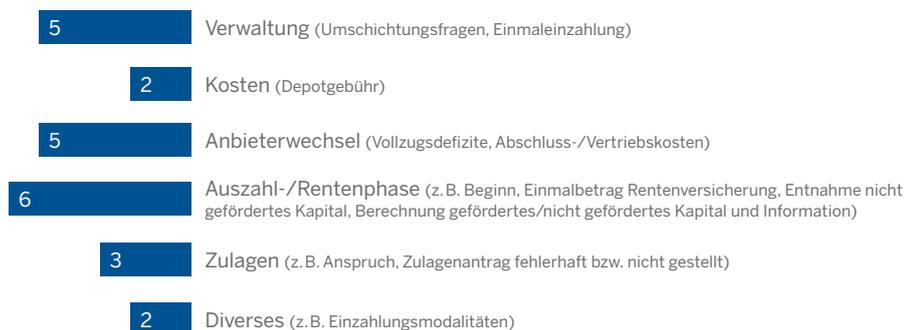
Verbraucher wählen diese Form von Riester-Verträgen, um über die Vertragslaufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente“. In der Ansparphase kommen je nach Anbieter unterschiedliche, finanzmathematisch automatisierte Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicherheitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen möglichst hohe

Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechnung getragen werden. Die Auszahlung kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen.

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2017 mehr als 2,6 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdotwert von über 22 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die Eingaben überwiegend die Auszahlphase von Altersvorsorgeverträgen. Einige drehten sich auch um deren Verwaltung sowie Anbieterwechsel. Darüber hinaus ging es u. a. um Kostenfragen und Zulagenthemen. Vertriebsbezogene Verbraucherbeschwerden gab es im Berichtszeitraum nicht.

Themen im Überblick



Verwaltung

Ein Verbraucher wollte eine Sonderzahlung von 10.000 € in seinen Altersvorsorgevertrag leisten. Dies verweigerte ihm die Kapitalverwaltungsgesellschaft unter Verweis auf das derzeitige Niedrigzinsumfeld und ihre internen Annahmerichtlinien zunächst. Nach seinem Schlichtungsantrag lenkte sie ein.

In vier Fällen beschwerten sich Verbraucher über die Umschichtungspraxis bei fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen zwischen Aktien- und Rentenfonds und vermeintlich damit verbundene Einbußen bei der Wertentwicklung ihres Altersvorsorgemögens. Der Ombudsmann hatte in einem

Fall erhebliche Zweifel, ob die vollständige und endgültige Umschichtung von Aktien- in Rentenfonds zur Sicherung der Garantie der Kapitalverwaltungsgesellschaft 15 Jahre vor Ende der Ansparphase sachgerecht war und kritisierte die damit einhergehend schlechte Wertentwicklung des Vertrags. Im Ergebnis musste er das Schlichtungsverfahren aber wegen Beweisbedürftigkeit ablehnen. Zur Beurteilung eines etwaigen Schadens wäre er auf ein finanzmathematisches Gutachten angewiesen gewesen. In einem ähnlich gelagerten Fall konnte er die Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Zahlung eines namhaften Vergleichsbetrags bewegen. In einem anderen Fall von geringerer Tragweite zeigte sich diese kulant und legte selbst einen Einigungsvorschlag vor, den

der Verbraucher annahm. In einem weiteren Fall erläuterte der Ombudsmann, dass die Umschichtungen der Kapitalverwaltungsgesellschaft, die zu einem zwischenzeitlichen Verlust geführt hatten, aus damaliger Sicht nicht unvertretbar waren und der vom Verbraucher geltend gemachte Schaden bzw. der aktuell ermittelte Wert seines Altersvorsorgevermögen nur eine Momentaufnahme sei, da der Vertrag noch 30 Jahre laufe.

Kosten

Zwei Verbraucher beehrten die Rückerstattung von Depotgebühren bei ihrem Altersvorsorgevertrag. Diese waren entgegen der vertraglichen Vereinbarung einbehalten worden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft erstattete sie nach dem Schlichtungsantrag in beiden Fällen.

Zulagen

Drei Verbraucher beschwerten sich über vermeintlich fehlerhafte oder seitens der Kapitalverwaltungsgesellschaft nicht an die Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) weitergeleitete Zulagenanträge. Ein Verbraucher hatte seinem Altersvorsorgevertrag 100 % des ungeforderten Kapitals zu Beginn der Auszahlphase entnommen. Es war ihm unklar, dass auch seine in diesem Jahr geleisteten Altersvorsorgebeiträge dazu zählten und er darauf keine staatliche Zulage mehr erhalten würde. Der Ombudsmann konnte seinem Schadensersatzbegehren nicht entsprechen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte ihn vor Entnahme des Kapitals ausreichend informiert. Ein weiterer Verbraucher erhielt vom Ombudsmann einen Ablehnungsbescheid, da er nach Aufforderung des Büros der Ombudsstelle keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag nachgereicht hatte. Im dritten Fall hatte es die Kapitalverwaltungsgesellschaft tatsächlich versäumt, den Zulagenantrag eines verheirateten Verbrauchers mit vier Kindern an die ZfA weiterzuleiten. Die Parteien einigten sich über einen Ausgleich für die über 4 Jahre entgangenen Zulagen für die vier Kinder.

Anbieterwechsel

In fünf Fällen kam es zu Problemen beim Wechsel des Riester-Anbieters. Eine Verbraucherin wollte ihren Fondssparplan auflösen und den Anbieter ihres Altersvorsorgevertrags wechseln. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft löste kurzerhand beide

Verträge auf, lenkte im Schlichtungsverfahren aber ein, machte die schädliche Verwendung rückgängig und vollzog den Wechsel. In zwei Fällen ging es um die Verzögerung bzw. den Vollzug eines Anbieterwechsels. Die Verbraucher reichten auf Aufforderung des Büros der Ombudsstelle aber keine ordnungsgemäßen Schlichtungsanträge nach, so dass Ablehnungsbescheide ergehen mussten. In einem anderen Fall war die Datenübermittlung zwischen altem und neuem Anbieter strittig. Der Verbraucher machte geltend, mangels stimmiger Daten des alten Anbieters über Zulagenzahlungen der ZfA habe der neue Anbieter sein Altersvorsorgekapital nicht rechtzeitig anlegen können und verlangte Schadensersatz. Der Ombudsmann hielt eine etwaige Pflichtverletzung indes für nicht kausal und den Vortrag des Verbrauchers zu seinem vermeintlichen Schaden für nicht ausreichend. In einem weiteren Fall beanstandete die Verbraucherin, dass der neue Anbieter entgegen den Vorgaben des AltzertG beim Erwerb von Fondsanteilen einen Ausgabeaufschlag auf das gesamte bei Übertragung noch nicht geförderte aber förderfähige Altersvorsorgevermögen erhoben habe. Der Ombudsmann hat dem Schlichtungsantrag vollumfänglich stattgegeben (vgl. Fallbeispiel S. 32).

Auszahl-/Rentenphase

Sechs Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

In einem Fall stritten die Parteien über den Beginn. Der Verbraucher vertrat die Auffassung, bei Vertragsschluss sei vereinbart worden, dass die Auszahlphase nach Vollendung seines 65. Lebensjahres beginnen soll. Diesen Zeitpunkt habe die Kapitalverwaltungsgesellschaft einseitig um fünf Jahre vorverlegt und verfrüht in sicherere und niedrig verzinste Rentenfonds investiert bzw. umgeschichtet. Er verlangte Schadensersatz. Der Ombudsmann erläuterte dem Verbraucher, dass der Beginn der Auszahlphase bei Vertragsschluss noch gar nicht definitiv festgelegt worden war und, dass er diesbezüglich ein Wahlrecht habe. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft dürfe sich bei ihren Anlageentscheidungen aber vorsorglich darauf einstellen, dass diese möglicherweise schon mit Vollendung seines 60. Lebensjahres beginne, solange das Wahlrecht nicht ausgeübt sei.

In einem anderen Fall beanstandete ein Verbraucher die Höhe des Einmalbetrags beim Abschluss der Rentenversicherung zur Sicherung der monatlichen Leistungen ab dem 85. Lebensjahr. Der Ombudsmann teilte diese Sicht nicht. Der Kapitalverwaltungsgesellschaft bzw. dem Versicherungsanbieter konnte bei der Kalkulation kein Vorwurf gemacht werden. Im Übrigen verwies der Ombudsmann auf das niedrige Zinsniveau und die Auswirkungen für Rentenversicherungsverträge (vgl. auch Fallbeispiel Tätigkeitsbericht 2014, S. 33).

In drei Fällen ging es um die Differenzierung zwischen gefördertem und ungefördertem Kapital. Bis zu 30 % des geförderten und bis zu 100 % des ungefördernten Kapitals können Verbraucher zu Beginn der Auszahlphase entnehmen. In einem Fall ging es um die korrekte Berechnung von gefördertem und ungefördertem Kapital. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte eine Berichtigungsmitteilung der ZfA unberücksichtigt gelassen. In einem weiteren Fall stellte der Verbraucher auf Grundlage einer vorläufigen Übersicht der Kapitalverwaltungsgesellschaft einen Antrag auf Entnahme des maximal möglichen geförderten und ungefördernten Kapitals. Die Zuordnung seines Altersvorsorgevermögens änderte sich aber bereits kurze Zeit später durch eine Zulagenzahlung. Im Ergebnis bekam er weniger ausgezahlt als erwartet. Der Ombudsmann kritisierte die Informa-

tionspolitik der Kapitalverwaltungsgesellschaft und erwirkte eine Vergleichszahlung. In einem anderen Fall stritten die Parteien ebenfalls über das Verhältnis von gefördertem, nicht gefördertem und förderungsfähigem Kapital und die Berechnung der Einmalzahlung.

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Kürzung seiner monatlichen Leistungen. Der Ombudsmann konnte diese aber nicht beanstanden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte nicht die monatlich garantierte Leistung, sondern eine bislang gezahlte variable Teilrate aufgrund des gesunkenen Zinsniveaus bzw. der gesunkenen Erträge des auszahlenden Altersvorsorgevermögens zulässigerweise reduziert.

Diverses

Ein Verbraucher beanstandete AGB-Änderungen der Kapitalverwaltungsgesellschaft, reichte aber keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag ein. In einem weiteren Fall wollte ein Verbraucher Sonderzahlungen auf den Altersvorsorgevertrag seiner Tochter per Überweisung leisten. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft bestand wegen der damit verbundenen Rationalisierungsvorteile auf das vertraglich vereinbarte Lastschriftverfahren. Der Ombudsmann gab ihr Recht.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | ANBIETERWECHSEL

Schlichtungsvorschlag

(AZ.: L 002/2017)

Die Antragsgegnerin wird verpflichtet, dem Altersvorsorgevertrag [...] der Antragstellerin vom 3.4.2017 einen Betrag von 21,85 € gutzuschreiben.

Gründe:

I.

Die Antragstellerin (A) unterhielt bei der Volksbank [...] einen durch staatliche Zulagen geförderten Altersvorsorgevertrag [...]. Am 3.4.2017 wechselte sie den Anbieter, schloss mit der Antragsgegnerin (B) einen zertifizierten fondsgestützten Altersvorsorgevertrag [...] und veranlasste die Übertragung ihres bereits angesparten Altersvorsorgekapitals in den neu abgeschlossenen Vorsorgevertrag, d. h. mit dem Kapital wurden Fondsanteile mit Ausgabeaufschlag erworben.

Das angesparte Altersvorsorgevermögen der A betrug im Zeitpunkt der Übertragung insgesamt 13.416,37 €. Davon waren nur 11.959,86 € bereits gefördert. Der Rest von 1.456,51 €, der aus Sparleistungen der A und Zinsen im Jahre 2016 resultierte, war im Zeitpunkt der Übertragung des Vorsorgekapitals noch nicht gefördert, aber förderungsfähig.

Für die Anlage des übertragenen Altersvorsorgevermögens in Fondsanteile erhob die B einen Ausgabeaufschlag von 3%. Diesen berechnete sie beim übertragenen noch nicht geförderten Altersvorsorgevermögen vom vollen Betrag, d. h. 1.456,51 €, und beim geförderten Vorsorgevermögen von der Hälfte des Kapitals, d. h. 5.979,93 €, insgesamt also 7.436,44 €. Der Ausgabeaufschlag von 3% macht einen der A belasteten Betrag von 223,09 € aus.

Mit ihrem Schlichtungsantrag beanstandet die A unter Hinweis auf § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG und § 82 Abs. 1 Satz 1 EStG die Erhebung des Ausgabeaufschlags auf das gesamte bei Übertragung noch nicht geförderte Altersvorsorgevermögen und verlangt, dass auch bei diesem nur die Hälfte, also ein Betrag von 728,25 €, Berechnungsgrundlage ist. Dadurch ermäßigt sich der Ausgabeaufschlag um einen Betrag von 21,85 € (3% von 728,25 €). In Höhe dieses Betrags fordert sie von der B eine Gutschrift.

Die B ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie ist der Ansicht, nach § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG sei bei einem Anbieterwechsel gemäß § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 10 lit. b AltZertG Vorsorgekapital, das im Zeitpunkt der Übertragung noch nicht gefördert sei, auch dann nicht als gefördertes Kapital zu behandeln, wenn es förderungsfähig sei.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen verwiesen.

II.

Der Schlichtungsantrag der A ist in vollem Umfang begründet.

Die nach § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 10 lit. b AltZertG zulässige Übertragung angesparten Altersvorsorgekapitals in einen Altersvorsorgevertrag mit einem anderen Anbieter ist für den Vorsorgesparer mit (Transaktions-) Kosten verbunden. Die maximale Höhe dieser Kosten wird in § 1 Abs. 1 Satz 3 und 4 AltZertG festgelegt. Nach § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG sind bei der Berechnung der Abschluss- und Vertriebskosten vom Anbieter des neuen Altersvorsorgevertrags nur „maximal 50 Prozent des übertragenen, im Zeitpunkt der Übertragung nach § 10a oder Abschnitt XI des Einkommensteuergesetzes geförderten Kapitals zu berücksichtigen“. Zu den Abschluss- und Vertriebskosten gehören, wie auch die B nicht in Zweifel zieht, auch Ausgabeaufschläge auf Fondsanteile.

§ 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG nimmt, wie bereits dargelegt, Bezug auf § 10a und Abschnitt XI des Einkommensteuergesetzes (EStG), d. h. §§ 79 ff. EStG. Was unter „gefördertem Kapital“ im Sinne des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG zu verstehen ist, ist somit unter Berücksichtigung der §§ 10a und 82 EStG zu ermitteln. § 10a Abs. 1 Satz 1 EStG regelt die steuerliche Sonderausgabenabzugsfähigkeit von Altersvorsorgebeiträgen im Sinne von § 82 EStG „zuzüglich der dafür nach Abschnitt XI. zustehenden Zulage“ bis zu einem Maximalbetrag von 2.100 € jährlich. Die Berücksichtigung der Inbezugnahme nur des § 10a EStG in § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG führt zu dem Ergebnis, dass „gefördertes Kapital“ im Sinne des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG die vom Vorsorgesparer geleisteten Altersvorsorgebeiträge und die ihm nach Abschnitt XI. des Einkommensteuergesetzes „zustehende“ Zulage umfasst. Eine zustehende Zulage ist auch eine solche, die noch nicht gewährt wurde. „Gefördertes Kapital“ im Sinne des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG ist danach nicht nur bereits tatsächlich gefördertes Kapital, sondern auch im Zeitpunkt der Übertragung vorhandenes förderungsfähiges Kapital. Im „Handbuch Alterssicherung“ (Stand: September 2006) heißt es deshalb in einem von Myßen verfassten Beitrag zur „Besteuerung von Altersbezügen“ unter Randnummer 68 zutreffend: „Zu den geförderten Beiträgen gehören die geleisteten Eigenbeiträge zuzüglich der für das Beitragsjahr zustehenden Altersvorsorgezulage, soweit sie den Höchstbetrag nach § 10a EStG nicht übersteigen“.

Bei dieser Auslegung des Begriffs „gefördertes Kapital“ im Sinne des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG muss es auch unter Berücksichtigung der dort erfolgten alternativen („oder“) Bezugnahme auf „Abschnitt XI des Einkommenssteuergesetzes“ und damit auch auf § 82 Abs. 1 Satz 1 EStG bleiben. Dieser enthält eine Legaldefinition für „geförderte Altersvorsorgebeiträge“. Danach sind „geförderte Altersvorsorgebeiträge“ in der Grenze des § 10a EStG Beiträge, die der zulageberechtigte Vorsorgesparer (§ 79 EStG) „bis zum Beginn der Auszahlungsphase zugunsten eines auf seinen Namen lautenden“ zertifizierten Altersvorsorgevertrages leistet. Die Definition der „geförderten Altersvorsorgebeiträge“ stellt ohne Rücksicht auf eine tatsächlich erfolgte Förderung durch Zulagen auf die Leistung der Vorsorgebeiträge in einem bestimmten Zeitraum ab. Erfasst werden von der Definition also nicht nur tatsächlich bereits geförderte Altersvorsorgebeiträge, sondern ebenso wie von § 10a Abs. 1 Satz 1 EStG auch noch nicht geförderte, aber förderungsfähige. Angesichts dessen und vor allem angesichts der Inbezugnahme auch des § 10a EStG in § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG überzeugt eine Auslegung, die zwischen „gefördertem Kapital“ im Sinne des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG und „geförderten Altersvorsorgebeiträgen“ im Sinne des § 82 Abs. 1 Satz 1 EStG scharf differenzieren und förderungsfähige Altersvorsorgebeiträge bei § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG nicht berücksichtigen will, nicht.

Ob die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) eine Zulage bereits gewährt hat oder ob dies noch nicht geschehen ist, etwa weil sich der Zulagenantrag des Vorsorgesparers noch in der Bearbeitung befindet, darf bei der Anwendung des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG keine wesentliche Rolle spielen. Es gibt keinen überzeugenden Grund, dem Vorsorgesparer bei der Berechnung der durch § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG vom Gesetzgeber gedeckelten Transaktionskosten eine verzögerte Bearbeitung seines Antrags durch die ZfA anzulasten. Das gilt besonders, da es dem Gesetzgeber in § 1 Abs. 1 Satz 3 und 4 AltZertG ersichtlich darauf ankommt, die Transaktionskosten im Falle eines Wechsels des Anbieters für den Vorsorgesparer möglichst gering zu halten. Dass der Gesetzgeber bei förderungsfähigem, noch nicht gefördertem Vorsorgekapital bewusst höhere Transaktionskosten dulden wollte als bei bereits tatsächlich gefördertem Kapital, ist dem Wortlaut des § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG nicht zu entnehmen und mit dem genannten Zweck des Gesetzes schwerlich vereinbar. Die von Myßen/Fischer in einem Beitrag für die Neuen Wirtschaftsbrieft (NWB) (Nr. 26 vom 24.6.2013 S. 2066 f.) für § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG vertretene gegenteilige Ansicht vermag der Ombudsmann ebenso wenig zu teilen, wie die von der B für ihren Standpunkt in Anspruch genommene, weitgehend begründungslose Kommentierung des § 1 AltZertG durch das Bundeszentralamt für Steuern (S. 39 f.). Diese Kommentierung befasst sich mit der Inbezugnahme des § 10a und des § 82 EStG in § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG sowie dem Wortlaut dieser Bestimmungen und der Behandlung förderungsfähiger Altersvorsorgebeiträge überhaupt nicht.

Die Förderungsfähigkeit ist bei den Leistungen der A im Jahre 2016 gegeben, weil diese mit 1.456,51 € den förderungsfähigen Höchstbetrag von 2.100 € jährlich gemäß § 10a EStG, auf den § 82 Abs. 1 Satz 1 EStG verweist, nicht überschreiten. Das im Zeitpunkt der Übertragung des Altersvorsorgevermögens bereits geleistete förderungsfähige, aber noch nicht geförderte Vorsorgekapital der A ist danach genauso zu behandeln wie das bereits tatsächlich geförderte. Bemessungsgrundlage für die Berechnung des Ausgabeaufschlags von 3% ist somit maximal die Hälfte des am 3.4.2017 vorhandenen gesamten Altersvorsorgevermögens der A von 13.416,37 €, d. h. 6.708,18 €. § 3% davon sind 201,24 €. Da die B die A mit Ausgabeaufschlägen von insgesamt 223,09 € belastet hat, ist sie verpflichtet, dem Altersvorsorgevertrag der A den zu Unrecht erhobenen Differenzbetrag von 21,85 € gutzuschreiben.

Der Schlichtungsvorschlag ist trotz des geringen Streitwerts von 21,85 € auch für die B nach § 15 Abs. 4 Satz 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle nicht bindend, da sich die grundsätzliche Bedeutung der Sache nicht verneinen lässt. Die Auslegung des Begriffs „gefördertes Kapital“ in § 1 Abs. 1 Satz 4 AltZertG ist gerichtlich nicht geklärt und im juristischen Schrifttum nicht einheitlich.

Berlin, den 24.8.2017

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

Themen im Überblick

- 3 Kauf-/Verkaufsaufträge (z. B. Legitimation, Vollzugsdefizite, Formular)
 - 3 Depot-/Anteilübertrag (z. B. Widerspruch zu Depotbankwechsel, Verlust Fondsanteile)
 - 1 Depotentgelt (Berechnung)
 - 2 Nachlass (Abwicklung)
-

2.3.4 DEPOT

Bei neun Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung.

Einige Kapitalverwaltungsgesellschaften bieten Fondsanlegern ebenso wie Banken neben der Verwaltung von Fonds auch die Verwahrung ihrer Fondsanteile, d. h. die Depotführung an.

Hier ging es um ganz unterschiedliche Sachverhalte, die regelmäßig Einzelfallcharakter hatten.

Kauf-/Verkaufsaufträge

In einem Fall stritten die Parteien über die Notwendigkeit einer erneuten Legitimation zur Auflösung eines Fondssparplans über vermögenswirksame Leistungen und einigten sich bilateral. In einem weiteren Fall setzte die depotführende Stelle aus unerfindlichen Gründen einen langlaufenden Fondssparplan aus. Der Verbraucher beanstandete dies erst eine gewisse Zeit später. Die Bank korrigierte das Versehen. In einem anderen Fall gab der Verbraucher an, ein falsches Verkaufsformular zum Verkauf von Anteilen an einem offenen Immobilienfonds verwendet zu haben. Er hatte damit eine unwiderrufliche Erklärung zur Rückgabe seiner Anteile unter Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsfrist von 12 Monaten abgegeben. Der Ombudsmann konnte nicht helfen (vgl. Fallbeispiel S. 36).

Depot-/Anteilübertrag

Zwei Verbraucher waren nicht damit einverstanden, dass die depotführende Stelle ihr gesamtes Depotgeschäft an eine andere Bank abgegeben

hatte. Sie seien darüber nicht informiert worden und wandten sich gegen damit verbundene Formalitäten. Die depotführende Stelle legte den Streit durch Kulanzzahlungen bei. In einem weiteren Fall hatte ein Verbraucher den Übertrag seines Depots zu einer neuen Bank beauftragt. Dort kam jedoch eine Fondsposition nicht an. Die hieran beteiligten drei Banken konnten den Verlust über Jahre hinweg nicht klären. Der Ombudsmann sah keine Pflichtverletzung der alten Bank, sondern ein Problem auf Ebene der zwischengeschalteten und der neuen Bank. Dies bestätigte später auch die von der Ombudsstelle eingeschaltete Finanzschlichtungsstelle, die für die neue Bank zuständig war, mit einem entsprechenden Schlichtungsvorschlag.

Depotgebühr

Eine Verbraucherin wandte sich gegen die Berechnung der Gebühr für ihr Depot, in dem sie vermögenswirksame Leistungen angelegt hatte. Diese sei intransparent. Das sah der Ombudsmann anders, kritisierte aber, dass die depotführende Stelle die Gebühr über die Jahre hinweg immer wieder unterschiedlich, z. B. als Grund-, Jahres- bzw. Depotentgelt, bezeichnet hatte.

Nachlass

In zwei Fällen ging es um typische Nachlassfragen, z. B. Unklarheiten bei der Erteilung eines Auftrags zur Änderung eines Referenzkontos durch eine Erbengemeinschaft. In einem weiteren Fall ging es um die Auslegung einer Vollmacht unter Miterben zur Veräußerung von Fondsanteilen. Der Ombudsmann hielt diese für rechtmäßig.

FALLBEISPIEL

DEPOT | KAUF-/VERKAUFSAUFRAG

Schlichtungsvorschlag

(AZ.: D 002/2017)

Der Schlichtungsantrag des Antragstellers ist nicht begründet.

I.

Der Antragsteller (A) unterhält bei der Antragsgegnerin (B) ein Wertpapierdepot, in dem diese für ihn im November 2017 u. a. 630 Anteile an dem offenen Immobilienfonds [...] im Wert von rd. 29.000 € verwahrte. In einem Telefongespräch vom 28.11.2017 wies die vom A angesprochene B darauf hin, dass er die vor dem 21.7.2013 erworbenen Anteile ohne Einhaltung einer Rückgabefrist verkaufen könne, soweit die Anteile an sämtlichen verkauften Immobilienfonds im Kalenderhalbjahr 30.000 € nicht überstiegen.

Der A erteilte der B daraufhin unter dem 28.11.2017 auf einem ihm per E-Mail übermittelten Formular u. a. den Auftrag, die Anteile an dem offenen Immobilienfonds „unter Einhaltung der Mindesthalte- und Rückgabefristen“ zu verkaufen. Die B ging deshalb davon aus, dass der A im zweiten Kalenderhalbjahr 2017 bereits andere Anteile an dem Immobilienfonds verkauft habe und erklärte gegenüber der Kapitalverwaltungsgesellschaft (C), dass sie 630 Immobilienfondsanteile in 12 Monaten an sie zurückgeben werde. Unter dem 1.12.2017 informierte sie den A, dass sein unwiderruflicher Verkaufsauftrag vorgemerkt sei und die Fondsanteile voraussichtlich am 3.12.2018 an die C zurückgegeben würden.

Unter dem 8.12.2017 fragte der A telefonisch nach, warum die Fondsanteile erst im Dezember 2018 verkauft würden. Die B wies auf seinen Verkaufsauftrag unter Einhaltung der Rückgabefrist von 12 Monaten hin und stellte ihm anheim, einen geänderten Auftrag zu erteilen, den sie alsdann prüfen werde. Unter dem 11.12.2017 übermittelte der A der B einen abgeänderten Auftrag zum Verkauf der Immobilienfondsanteile „zum nächstmöglichen Termin“ und teilte mit, den ursprünglichen Verkaufsauftrag mit Einhaltung der Rückgabefrist habe er irrtümlich erteilt. Die B antwortete ihm am 12.12.2017, dass eine Korrektur des Auftrags nicht möglich sei, da die C die unwiderrufliche Rückgabe zum 3.12.2018 bereits vorgemerkt habe.

Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt der A, die von der B abgelehnte Korrektur seines Verkaufsauftrags zu berücksichtigen, da er das schwer lesbare Verkaufsauftragsformular am 28.11.2017 irrtümlich falsch ausgefüllt habe.

Die B ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie macht unter Hinweis auf § 255 Abs. 4 Satz 1 KAGB geltend, ein Widerruf oder eine anderweitige Änderung eines Auftrags zum Verkauf von Anteilen an einem offenen Immobilienfonds sei nach dem Gesetz nicht möglich. Ein Irrtum des A i. S. des § 119 BGB, der ihn zur Anfechtung seines Verkaufsauftrags berechtige, liege nicht vor.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag des A ist unbegründet.

1. Nach § 255 Abs. 4 Satz 1 KAGB sind Anteilrückgaben unter Einhaltung einer Rückgabefrist von 12 Monaten vom Anleger durch eine unwiderrufliche Rückgabeerklärung gegenüber der AIF-Kapitalverwaltungsgesellschaft zu erklären. Bei im Inland in einem Depot verwahrten Anteilen gibt der Anleger – wie hier der A – die Rückgabeerklärung nicht selbst gegenüber der Kapitalverwaltungsgesellschaft ab, sondern bedient sich dabei der depotführenden Stelle. Nach Zöll in Beckmann/Scholtz/Vollmer, Investment, § 255 KAGB Rdn. 15 ist dies wegen § 227 Abs. 2 Satz 2 KAGB, wonach die Rückgabeerklärung

gegenüber AIF-Kapitalverwaltungsgesellschaften, die Dach-Hedgefonds verwalten, durch die depotführende Stelle zu erfolgen hat, wohl nicht anders möglich.

Ob dies zutrifft, bedarf keiner Entscheidung. Jedenfalls erfolgt eine von der depotführenden Stelle gegenüber der AIF-Kapitalverwaltungsgesellschaft abgegebene Rückgabeerklärung nicht im Namen oder unter Angabe des Namens des Anlegers, da für die AIF-Kapitalverwaltungsgesellschaft für die Sicherung ihrer Liquidität nur die Anzahl der Anteile, die zurückgegeben werden, von Interesse ist (vgl. Lindemann in Beckmann/Scholtz/Vollmer, Investment, § 227 KAGB Rdn. 10). Es ist danach davon auszugehen, dass es sich bei der Rückgabeerklärung um eine eigene Erklärung der depotführenden Stelle, hier also der B, gegenüber C handelt, die die B nach §§ 255 Abs. 4 Satz 2 i. V. mit § 227 Abs. 3 Satz 1 KAGB dazu verpflichtete, die Anteile bis zur tatsächlichen Rückgabe zu sperren.

Die vorgenannte Rückgabeerklärung, eine Willenserklärung, ist mit Zugang bei C Ende November/Anfang Dezember 2017 unwiderruflich geworden (§§ 130 Abs. 1 Satz 1 BGB, § 255 Abs. 4 Satz 1 KAGB; Zöll in Beckmann/Scholtz/Vollmer, Investment, § 255 KAGB Rdn. 15). Die Änderung des Verkaufsauftrags des A gegenüber der B am 11.12.2017 ist, was die wirksam gewordene Rückgabeerklärung der B gegenüber der C angeht, rechtlich wirkungslos. Das gilt schon deshalb weil es sich bei der Rückgabeerklärung um eine eigene Willenserklärung der B handelt, die vom A als einem Dritten per se nicht widerrufen werden kann.

2. Auch eine Anfechtung der Rückgabeerklärung der B gegenüber der C durch den A wegen Irrtums nach § 119 BGB bei Abgabe seines Verkaufsauftrags am 28.11.2017 kommt von vornherein nicht in Betracht. Nur eigene Willenserklärungen, nicht aber fremde können im Falle eines gemäß § 119 BGB relevanten Irrtums angefochten werden. Anfechten könnte die Rückgabeerklärung deshalb nur die B, wenn sie sich bei der Abgabe gegenüber der C geirrt hätte. Das ist aber offensichtlich nicht der Fall.

Die B bleibt an ihre Rückgabeerklärung gegenüber der C auch dann gebunden, wenn der A seinen Verkaufsauftrag vom 28.11.2017 an die B nach § 119 BGB anfechten könnte. Abgesehen davon reicht das Vorbringen des A für einen im Sinne des § 119 Abs. 1 BGB relevanten Irrtum nicht aus. Ein Irrtum des A in der Erklärungshandlung (§ 119 Abs. 1 Alt. 2 BGB) liegt ersichtlich nicht vor. Einen Inhaltsirrtum (§ 119 Abs. 1 Alt. 1 BGB) hat der A nicht ausreichend dargetan. Es überzeugt nicht, dass dem A bei Erteilung des Verkaufsauftrags für die Anteile an dem offenen Immobilienfonds „unter Einhaltung der Mindesthalte- und Rückgabefristen“ am 28.11.2017 nicht klar war, dass diese Fristen bei der Rückgabe beachtet werden würden.

3. Der Ombudsmann kann für den A daher leider nichts tun. Wenn er den Gegenwert der Anteile an dem Immobilienfonds dringend benötigt, mag er in Erwägung ziehen, insoweit einen Bankkredit unter Abtretung seines am 3.12.2018 fälligen Anspruchs auf den Erlös aus der Rücknahme der Immobilienfondsanteile durch die C aufzunehmen.

Berlin, den 15.3.2018

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

2.3.5 DIVERSES

In einem für die Ombudsstelle eher atypischen Fall beschwerte sich ein Verbraucher darüber, dass ihm die Kapitalverwaltungsgesellschaft turnusmäßig Werbemagazine per Post übersand-

te. Der Ombudsmann hat dem Schlichtungsantrag mit einem verbindlichen Schlichtungsspruch für das Unternehmen weitgehend stattgegeben (vgl. Fallbeispiel S. 38)

FALLBEISPIEL

DIVERSES | WERBUNG

Schlichtungsspruch

(AZ.: B 006/2017)

- 1. Die Antragsgegnerin wird verpflichtet, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden, an die Verbraucherzentrale Hamburg e.V. zu zahlenden Ordnungsgeldes von bis zu 10.000 € zu unterlassen, an den Antragsteller unverlangt das Werbemagazin [...] oder vergleichbare Werbepost zu senden oder senden zu lassen.**
- 2. Die Antragsgegnerin hat dem Antragsteller eine Entschädigung in Höhe von 20 € zu zahlen.**
- 3. Im Übrigen wird der Schlichtungsantrag des Antragstellers zurückgewiesen.**

Gründe:

I.

Der Antragsteller (A) unterhält bei der Antragsgegnerin (B) einen Altersvorsorgevertrag [...]. Im Rahmen dieser Geschäftsbeziehung übersandte die B ihm das mit seiner Anschrift versehene, vierteljährlich erscheinende Werbemagazin [...]. Mit E-Mail vom 22.7.2012 widersprach der A der Nutzung seiner Daten zu Werbezwecken und bat die B, ihm das Werbemagazin nicht mehr zuzusenden. Die B bestätigte ihm unter dem 3.8.2012, dass sie ihn vom Verteiler genommen habe. Gleichwohl übersandte sie ihm das Magazin unter dem 14.12.2015 und 12.10.2017 erneut per Post. Der A beschwerte sich deshalb im Dezember 2015 und Oktober 2017 bei der B per E-Mail. Diese teilte ihm jeweils mit, dass sie den Widerspruch weitergegeben habe. Gleichwohl erhielt er das Magazin am 21.12.2017 noch einmal per Post zugesandt.

Die erneute Zusendung nahm der A zum Anlass seines Schlichtungsantrags vom 21.12.2017. Mit diesem begehrt er von der B die Abgabe einer rechtsverbindlichen, strafbewehrten Unterlassungserklärung sowie eine angemessene finanzielle Entschädigung wegen der wiederholten unzulässigen Übersendung des Werbemagazins.

Die B lehnt die Abgabe einer Unterlassungserklärung ab, bietet aber an, die Angelegenheit im Kulanzwege durch Zahlung von 200 € zu erledigen.

Der A ist damit nicht einverstanden, sondern sieht in der Übersendung der Aufstellung seiner gezahlten Altersvorsorgebeiträge vom 15.2.2018 mit einem Hinweis der B, dass ein Riestervertrag

auch schon für Kinder und Enkel abgeschlossen werden könne, eine erneute Verletzung seines Wettbewerbsanspruchs.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.

1. Der Schlichtungsantrag ist zulässig. Die Zuständigkeit des Ombudsmanns ist gemäß § 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle gegeben. Bei dem Streit zwischen dem A, einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, und der am Ombudsverfahren teilnehmenden B handelt es sich um eine zivilrechtliche Streitigkeit im weiteren Zusammenhang mit dem vom A abgeschlossenen fonds-basierten Altersvorsorgevertrag [...], einem von der B angebotenen Finanzprodukt.

2. Der Schlichtungsantrag des A ist auch überwiegend begründet.

a) Das gilt zunächst für den von ihm vor allem geltend gemachten Unterlassungsanspruch.

aa) Ein solcher Anspruch ergibt sich allerdings nicht bereits aus § 8 Abs. 1 in Verbindung mit § 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG. Nach § 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG stellt jede Werbung per Post, „durch die ein Verbraucher hartnäckig angesprochen wird“, obwohl er dies erkennbar nicht wünscht, zwar eine unzumutbare Belästigung dar. Betroffene Verbraucher sind aber nach der abschließenden Regelung des § 8 Abs. 3 UWG nicht berechtigt, Ansprüche auf Unterlassung gemäß § 8 Abs. 1 UWG geltend zu machen (BGH NJW 2016, 870 Tz. 9; BGH NJW 2017, 2119 Tz. 13). Dazu sind nur Mitbewerber sowie die § 8 Abs. 3 UWG aufgeführten Institutionen befugt.

bb) Der A hat gegen die B aber einen Unterlassungsanspruch aus § 823 Abs. 1, § 1004 Abs. 1 Satz 2 BGB wegen eines rechtswidrigen Eingriffs der B in sein allgemeines Persönlichkeitsrecht und Beeinträchtigung der räumlichen-gegenständlichen privaten Sphäre seiner Wohnung durch das Aufdrängen erklärtermaßen unerwünschter Werbung in Form der Zusendung des Werbemagazins [...].

Ein solcher Unterlassungsanspruch besteht nicht erst dann, wenn die unerwünschte Werbung solche Ausmaße annimmt, dass die eigentliche Funktion des Briefkastens, Postsendungen aufzunehmen, in Frage gestellt ist. Vielmehr kann sich der Verbraucher auch gegen vereinzelt unerwünschtes Werbematerial in seinem Briefkasten wehren (vgl. BGHZ 106, 229, 232 f. = NJW 1989, 902). Bei der Beurteilung der Frage, ob nach den genannten generalklauselartigen Bestimmungen des § 823 Abs. 1 und des § 1004 Abs. 1 BGB eine rechtswidrige Beeinträchtigung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts und der privaten Sphäre durch unerwünschte Werbungs-sendungen per (adressierter) Post vorliegt, ist, schon um einen Wertungswiderspruch zu vermeiden, nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs die gesetzliche Wertung des § 7 UWG heranzuziehen (BGH GRUR 2009, 980 Tz. 14; BGH NJW 2015, 870 Tz. 15; BGH NJW-RR 2016, 1511 Tz. 16; BGH NJW 2017, 2119 Tz. 15). Anders als bei Telefonanrufen, Werbung per Fax oder per E-Mail ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung (s. dazu § 7 Abs. 2 Nr. 2 und 3 UWG) ist eine solche Beeinträchtigung unter Beachtung der Wertung des § 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG bei Werbung per (adressierter) Post erst dann gegeben, wenn der Verbraucher „hartnäckig angesprochen wird“, obwohl er solche Post erklärtermaßen nicht wünscht.

Auch unter Berücksichtigung dieser Voraussetzung ist hier eine rechtswidrige Beeinträchtigung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts und der privaten Sphäre des A durch die Zusendung unerwünschter Werbung per Post durch die B gegeben. Trotz eines auf die Zusendung des Werbemagazins [...] bezogenen Wettbewerbsanspruchs und zwei weiterer Beschwerden des A hat die B ihm das Magazin noch insgesamt dreimal per Post zugesandt. Darin liegt eine gewisse Hartnäckigkeit der Werbeansprache. Das gilt auch dann, wenn die dreimalige Zusendung, wofür wenig spricht, nur versehentlich erfolgt sein sollte. Auf eine besonders intensive Einwirkung der Werbemaßnahme kommt es nicht an.

Unter Berücksichtigung der in § 7 Abs. 2 Nr. 1 und in § 8 Abs. 1 UWG zum Ausdruck gekommenen Wertung sowie insbesondere auch der Weigerung der B, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben,

ist, was die Zusendung des Werbemagazins [...] angeht, Wiederholungsgefahr und damit ein Unterlassungsanspruch des A zu bejahen.

cc) Für den werbenden Hinweis der B auf die Möglichkeit, auch schon für Kinder und Enkel einen Riestervertrag abzuschließen, in der unter dem 15.2.2018 übersandten Aufstellung seiner gezahlten Altersvorsorgebeiträge gilt dies entgegen der Ansicht des A nicht. Der kurze Werbehinweis in einem Informationsschreiben über gezahlte Altersvorsorgebeiträge ist mit der gesonderten Übersendung eines Werbemagazins in keiner Weise vergleichbar. Die private Sphäre eines durchschnittlich empfindlichen Adressaten in der Person des A, auf den abzustellen ist (OLG Hamm WPR 2012, 585 Tz. 21; Köhler in Köhler/Bornkamm/Feddersen, UWG, 36. Aufl., § 7 Rdn. 21) wird durch den kurzen Werbehinweis nicht nennenswert beeinträchtigt. Es ist dem A vielmehr ohne weiteres zuzumuten, den Werbehinweis schlicht zu ignorieren. Eine Entsorgung des Informationsschreibens ist – anders als beim Werbemagazin [...] – schon angesichts seines wesentlichen, durchaus bedeutsamen Inhalts nicht geboten bzw. kommt nicht in Betracht. Abgesehen davon fehlt es insoweit offensichtlich an einer hartnäckigen Werbeansprache durch die B. Überdies hat der A für eine Wiederholungsgefahr nichts vorgetragen. Diese ist auch nicht ersichtlich. Ein Unterlassungsanspruch des A besteht deshalb insoweit nicht.

dd) Bei der Androhung des Ordnungsgeldes in entsprechender Anwendung des § 890 Abs. 1 ZPO wurde auch berücksichtigt, dass das Ombudsverfahren kein staatliches Gerichtsverfahren ist. Es erschien deshalb angemessen, ein etwaiges Ordnungsgeld nicht der Staatskasse, sondern einer gemeinnützigen Verbraucherschutzorganisation zukommen zu lassen.

b) Neben dem Unterlassungsanspruch des A kommt unter Berücksichtigung von Unannehmlichkeiten durch die unerwünschte dreimalige Zusendung des Werbemagazins [...], der erforderlichen Entsorgung des Magazins und des weiteren Aufwands des A bei den kurzen Beschwerden per E-Mail in analoger Anwendung des § 823 Abs. 1 BGB nur ein geringfügiger Schadensersatzanspruch zum Ausgleich materieller Nachteile in Betracht. Angemessen erscheint unter Berücksichtigung von Treu und Glauben insoweit ein Betrag von insgesamt 20 €. Wenn eine von der B bereits erbrachte, vom A aber nicht akzeptierte Kulanzleistung von 20 € noch nicht zurückgeflossen ist, kann die B den Zahlungsanspruch des A durch Aufrechnung mit ihrem Rückerstattungsanspruch über 20 € erfüllen. Für einen Geldanspruch auf Entschädigung eines immateriellen Schadens fehlt es an einer ausreichenden Intensität der Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts und der Privatsphäre des A durch die dreimal erfolgte unerwünschte Zusendung des Werbemagazins [...] in mehr als vier Jahren per Post.

3. Der Wert des Streitgegenstands, über den sich der Schlichtungsvorschlag verhält, überschreitet 10.000 € nicht. Der Schlichtungsvorschlag ist deshalb für die B verbindlich, wenn der A den Vorschlag annimmt (§ 15 Abs. 4 Verfahrensordnung).

Berlin, den 25.4.2018

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



2.3.6 AUSBLICK 2018

Die Ombudsstelle konnte bei bislang 54 Verbraucherbeschwerden des laufenden Jahres keine besonderen Vorkommnisse feststellen. Die meisten Eingaben beschäftigten sich, wie im Vorjahr, mit fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2017 vier grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Es handelte sich um zwei Beschwerden aus Spanien und zwei aus der Schweiz. Die Ombudsstelle war in keinem Fall zuständig. Sie hat die Verbraucherbeschwerden an die zuständigen Finanzschlichtungsstellen weitergeleitet oder auf diese hingewiesen.

Die Ombudsstelle hat 2017 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received four cross-border consumer complaints in 2017. Two complaints were from Spain and two from Switzerland. The Ombudsman Scheme was competent in none of these cases and directed the complaints to the competent financial ombudsman scheme or advised the complainants of them.

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2017.

FÜNF NEUE
MITGLIEDER IN 2017.

3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle mit ihren Mitgliedsunternehmen den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) weitgehend ab.

Zu ihren Mitgliedern zählen u. a. alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften sowie einige Banken, die Fondsdienstleistungen anbieten.

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen im Bereich des KAGB offen, das Verbrauchern die Möglichkeit alternativer Streitbeilegung bei der Ombudsstelle anbieten möchte. Seit Einführung des KAGB in 2013 gilt dies auch für Unternehmen aus dem Bereich geschlossener Fonds neuer Generation (z. B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen und Treuhandgesellschaften). Die Ombudsstelle verfügt mittlerweile auch hier über zahlreiche Mitglieder.

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle nicht unbedingt notwendig.

Die Ombudsstelle verzeichnete auch 2017 Mitgliederzuwachs und konnte folgende Unternehmen als neue Mitglieder begrüßen:

Zugänge

- **Union Investment Institutional GmbH**
(1. Quartal 2017)
- **VisualVest GmbH**
(3. Quartal 2017)
- **Flossbach von Storch Invest S.A.**
für deutsche Fonds nach dem KAGB
(3. Quartal 2017)
- **Walser Privatbank Invest S.A.**
für deutsche Fonds nach dem KAGB
(3. Quartal 2017)
- **Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft**
(3. Quartal 2017)

3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juli 2018):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Aberdeen Standard Investments Deutschland AG	www.aberdeen-asset.de
	Allianz Global Investors GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipziger.de
	Ampega Investment GmbH	www.ampega.de
	Amundi Deutschland GmbH	www.amundi.de
	AVANA Invest GmbH	www.avanainvest.com
	AXA Investment Managers Deutschland GmbH	www.axa-im.de
	BlackRock Asset Management Deutschland AG	www.blackrockinvestments.de
	BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	www.reim.bnpparibas.de
	BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	www.bnymellon.com/kag
	Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	www.commerzreal.com
	CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.credit-suisse.com
	Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de
	Deka Investment GmbH	www.deka.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Deka Vermögensmanagement GmbH	www.deka.de
	Deutsche Asset Management Investment GmbH	www.dws.de
	FEREAL AG	www.fereal.de
	Flossbach von Storch Invest S.A.	www.fvsinvest.lu
	Generali Investments Europe S.p.A.	www.generali-invest.com
	HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.de
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	HSBC Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.intreal.de
	IPConcept (Luxemburg) S.A.	www.ipconcept.com
	Jamestown US-Immobilien GmbH und Jamestown Treuhand GmbH	www.jamestown.de
 <small>Member of KanAm Grund Group</small>	KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
 <small>Member of KanAm Grund Group</small>	KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-institutional.de
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardassetmanagement.com
 <small>Fonds in Feinarbeit.</small>	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Metzler Asset Management GmbH	www.metzler-fonds.com
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	www.nomura-asset.de
	ODDO BHF Asset Management GmbH	www.am.oddo-bhf.com
	Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	Pramerica Property Investment GmbH	www.pgimrealestate.com
	RREEF Investment GmbH	www.dws.de
	RWB PrivateCapital Emissionshaus AG und DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	www.rwb-ag.de
	Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.com
	Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds
	Société Générale Securities Services GmbH	www.securities-services.societegenerale.com/de
	State Street Bank International GmbH	www.statestreet.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.swisslife-am.com
	UBS Asset Management (Deutschland) GmbH	www.ubs.com/deutschlandfonds
	Union Investment Institutional GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Privatfonds GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.de
	Veritas Investment GmbH	www.veritas-investment.de
	VisualVest GmbH	www.visualvest.de
	Walser Privatbank Invest S.A.	www.walserprivatbankinvest.com
	WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	www.warburg-fonds.com
	WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.westinvest.de
	ZBI Zentral Boden Immobilien Gruppe ZBI Fondsmanagement AG	www.zbi-kvg.de

Die detaillierte Liste der am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Unternehmen und Fonds finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/.

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle kann nur bei Verbraucherbeschwerden bzw. Schlichtungsanträgen gegenüber ihren Mitgliedern tätig werden. Weitere Verbraucherschlichtungsstellen stehen Fondsanlegern für Verbraucherbeschwerden über andere Unternehmen zur Verfügung:

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen bearbeitet Streitigkeiten gegenüber ihren Mitgliedern im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Fonds nach dem KAGB und dem Vermögensanlagegesetz.

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 64 02 22
10048 Berlin

Telefon: +49 30 257616-90

Telefax: +49 30 257616-91

info@ombudsstelle.com

www.ombudsstelle.com

3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

Die BaFin-Schlichtungsstelle steht Verbrauchern als behördliche Auffangschlichtungsstelle u. a. für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem KAGB zur Verfügung. Sie bearbeitet Verbraucherbeschwerden im Rahmen ihrer Zuständigkeit gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 und 7 Unterlassungsklagegesetz gegenüber Unternehmen, die keiner anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle zugeordnet sind.

Kontakt

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Telefon: +49 228 4108-0

Telefax: +49 228 4108-62299

schlichtungsstelle@bafin.de

www.bafin.de

3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC
283, route d'Arlon
2991 Luxembourg

Telefax: +352 26251-601

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

Die CSSF nimmt Beschwerden auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch entgegen. Das Streitbelegungsverfahren 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 damit 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.

OMBUDSSTELLE
ANERKANNTE VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE

DIE OMBUDSSTELLE IST EINE
ANERKANNTE VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE.

4. OMBUDSVERFAHREN

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

Die Verfahrensordnung bestimmt das Prozedere einer Schlichtung und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie Vorschriften zur Organisation der Ombudsstelle, zur Bestellung eines Schlichters, den Beteiligungsrechten von Behörden und Verbraucherschutz, sowie zu Berichts-, Auskunft- und Verschwiegenheitspflichten und zu Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.¹¹ Diese wurde im Finanzbereich im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundes-

ministerium der Finanzen umgesetzt. Die FinSV ist lex specialis gegenüber dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Das Bundesamt für Justiz hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle, die zum 1. Februar 2017 an die neuen Vorgaben der FinSV angepasst wurde, geprüft und genehmigt.

Die Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle haben die Verfahrensordnung mit ihrer Mitgliedschaft als verbindlich anerkannt und unterwerfen sich auf privatrechtlicher Basis den Kompetenzen des Ombudsmanns.

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

¹¹ Richtlinie 2013/11/EU

4.1 NEUE RECHTSLAGE

Die Ombudsstelle ist seit 1. Februar 2017 vom Bundesamt für Justiz (BfJ) anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 UKlaG in Verbindung mit § 11 Abs. 1 FinSV.

Im Zuge des zu Beginn 2016 erlassenen Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (RL-UmsG) bzw. der in diesem Zusammenhang erlassenen FinSV vom 5. September 2016 hat der BVI als Träger die Statuten der Ombudsstelle, insbesondere ihre Verfahrensordnung, zum 1. Februar 2017 an die neue Rechtslage angepasst und einen positiv beschiedenen Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle beim zuständigen BfJ gestellt.



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.

Der Reformbedarf der Verfahrensordnung war hierbei hauptsächlich redaktioneller Natur. Die Ombudsstelle erfüllte bereits in der Vergangenheit als anerkannte Schlichtungsstelle im Sinne des § 11 der bis dahin geltenden Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs (Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung – KASchlichtV) die Vorgaben der EU-Richtlinie größtenteils. Sie wurde deshalb vom RL-UmsG privilegiert und konnte im Rahmen einer Übergangsfrist bis zum 31. Januar 2017 zunächst auf Basis der bis dahin geltenden Verfahrensordnung weiterarbeiten.

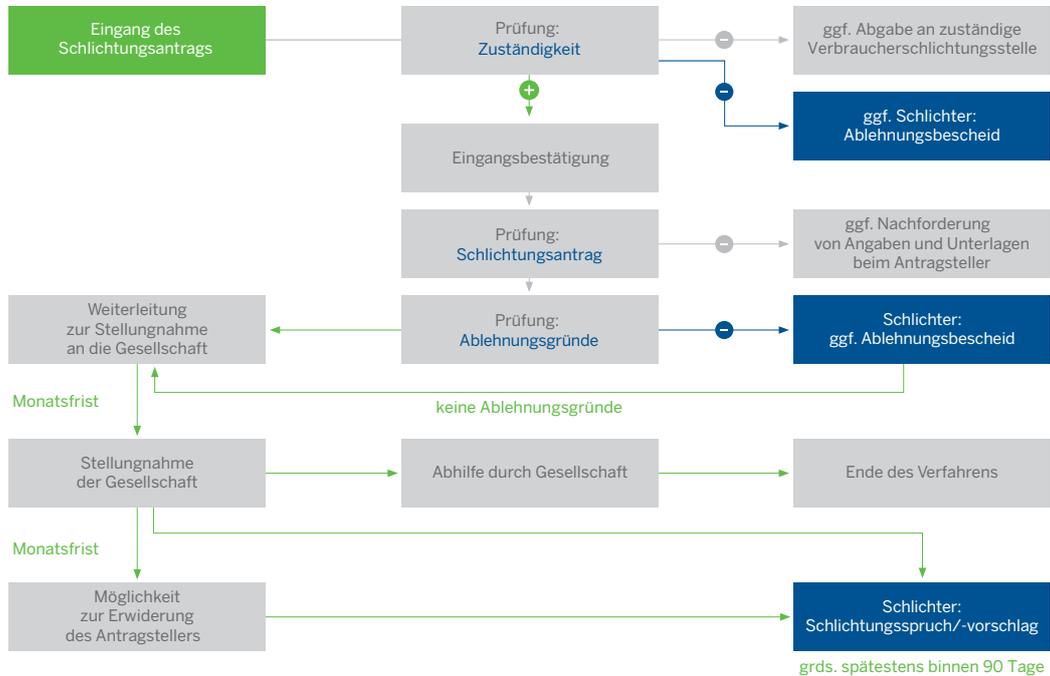
Vor dieser Reform hatte der BVI die Verfahrensordnung zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Diese Neuordnung verbreiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie u. a. die Schlichtungskompetenz des Ombudsmanns und führte eine Bindungswirkung seiner Schlichtungsvorschläge für Mitgliedsunternehmen bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 Euro ein.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein schriftliches Schlichtungsverfahren. Es kann von Verbrauchern zur außergerichtlichen Beilegung von Finanzstreitigkeiten mit einem Mitgliedsunternehmen im Rahmen der Zuständigkeit der Ombudsstelle nach § 1 ihrer Verfahrensordnung in Anspruch genommen werden. Für Streitigkeiten auf anderen Rechtsgebieten (z. B. Arbeitsrecht) oder für gewerbliche Kapitalanleger steht es nicht zur Verfügung.

Bei der Gestaltung des Schlichtungsverfahrens hat der BVI großen Wert darauf gelegt, dass es allen privaten Fondsanlegern zugutekommen kann und ihnen keine Nachteile daraus erwachsen können. Es steht daher nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern auch grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen

Verfahrensablauf



eine Hemmung der Verjährung der geltend gemachten Ansprüche. Es steht Verbrauchern frei, nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiter zu verfolgen, ohne dass zwischenzeitlich Verjährung droht.

Vor einem Schlichtungsverfahren ist es für Verbraucher immer ratsam, sich erst einmal direkt an das Unternehmen zu wenden und ihm Gelegenheit zu geben, den Streit bilateral zu lösen. Zwingend ist dies aber nicht.

In wenigen allgemein anerkannten Fällen ist das Schlichtungsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrensökonomische Gründe. So soll z. B. vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Sache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht. Es muss deshalb abgelehnt werden, wenn eine

Sache bereits bei Gericht anhängig ist, ein Gericht bereits ein Sachurteil erlassen hat oder die Sache bereits Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war. Dies gilt auch, wenn der Verbraucher sich mit dem Unternehmen in der Sache schon geeinigt oder ein Gericht Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg verweigert hatte. Bei einer Verjährung von Ansprüchen muss der Ombudsmann die Schlichtung ablehnen, wenn sich das Unternehmen auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen findet das Schlichtungsverfahren grundsätzlich statt.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Verfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Phasen.

Das Büro der Ombudsstelle nimmt im ersten Schritt eine Vorprüfung der Schlichtungsanträge vor und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Dieser Abschnitt dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu erzielen. Kommt es zu keiner Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz, 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. Darin soll die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigelegt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür ein Schlichtungsantragsformular auf ihrer Webseite zur Verfügung.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung, die Verfahrensordnung und die Datenschutzhinweise der Ombudsstelle.

Vorprüfung

Im ersten Schritt prüft das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, Vollständigkeit und etwaige

Ablehnungsgründe. Bei Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten im Sinne der FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weiter und informiert den Verbraucher darüber. Bei Unvollständigkeit bittet es um Ergänzung. Bei Ablehnungsgründen legt es den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung vor.

Stellungnahme des Unternehmens

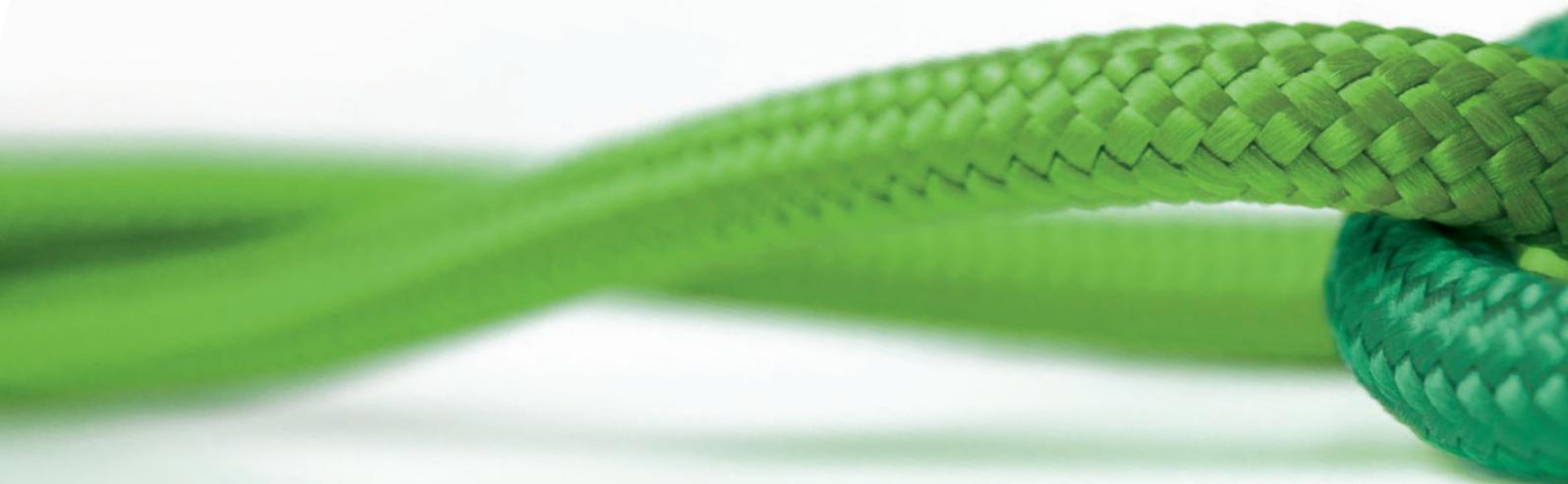
Das Büro übermittelt einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag an das jeweilige Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält diese Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Schlichtungsverfahren in seinem Sinn beendet werden kann.

Erwiderung des Verbrauchers

In allen anderen Fällen kann der Verbraucher auf die Stellungnahme des Unternehmens grundsätzlich binnen einem Monat erwidern.

Vorlage an den Ombudsmann

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



Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung grundsätzlich binnen höchstens 90 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht und den Geboten von Treu und Glauben angemessen beurteilt bzw. beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für das Unternehmen bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000 Euro bindend, sofern der Rechtsache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt (Schlichtungsspruch). Im Übrigen haben Schlichtungsvorschläge für ein Unternehmen Empfehlungscharakter. Für Verbraucher gilt dies immer.

Es gilt dabei auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann bei Verbrauchern das Verständnis dafür wecken möchte, dass in ihrem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt, denn auch dies dient dem Rechtsfrieden, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert.

Der Ombudsmann kann abgesehen von zwingenden Ablehnungsgründen aber auch von einer Schlichtung absehen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder die Streitigkeit nur nach einer über den Urkundenbeweis hinausgehenden Beweisaufnahme (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) beurteilt werden kann. Die Beweiser-

hebung über den Urkundenbeweis hinaus ist im Schlichtungsfahren nicht möglich.

Das Büro leitet die Schlichtungsvorschläge den Parteien zu und weist sie auf die Frist zur Annahme bzw. Nichtannahme hin. Darüber hinaus informiert es sie darüber, welche Rechtsfolgen die Annahme hat, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann, dass die Parteien zur Annahme nicht verpflichtet sind und dass sie bei Nichtannahme berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag (Schlichtungsspruch) 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, bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.

STETER DIALOG
STETER DIALOG MIT SCHLICHTUNGS-
STELLEN, BEHÖRDEN UND VERBAUCHER-
SCHUTZ.

5. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds steht im steten Dialog mit deutschen und internationalen Finanzschlichtungsstellen sowie anderen Verbraucherschlichtungsstellen, mit (Aufsichts-) Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Die Zusammenarbeit und der Diskurs mit den bundesweit tätigen Finanzschlichtungsstellen in Deutschland für Bank-, Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer stehen dabei im Vordergrund.

Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission¹² (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes¹³ (INFO Network) statt.

Darüber hinaus ist die Ombudsstelle regelmäßig Gesprächspartner für Politik, Ministerien, Finanzaufsicht und andere Behörden, wenn es 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 anderen Verbraucherschutzorganisationen.

¹² www.ec.europa.eu/fin-net

¹³ www.networkfso.org

5.1 DIALOGUE

Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich

Die Ombudsstelle hat auch 2017 zahlreiche Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Zu den Gesprächspartnern zählten die BaFin-Schlichtungsstelle, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, die verschiedenen Bankenschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparbanken, die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen und der Versicherungsombudsmann.

Hierbei ging es neben der praktischen Zusammenarbeit als ständiges Thema im Berichtsjahr insbesondere um die neuen Berichtspflichten für Verbraucherschlichtungsstellen im Zuge des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 bzw. der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren vom 5. September 2016 (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV) sowie der Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung.

Daneben bot die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit ihrem Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt unter Beteiligung von Vertretern des Bundesministeriums der Finanzen und des Bundesamts für Justiz am 16. November 2017 in Bonn ein wertvolles Forum für den Dialog (vgl. BaFin-Journal 12/2017). Im Mittelpunkt standen auch hier die neuen Berichts- und Informationspflichten von Verbraucherschlichtungsstellen und die Aufgaben der BaFin im Verbraucherschutz. Das Treffen fand mittlerweile zum sechsten Mal statt.

Weiteren fachlichen Austausch über den finanziellen Verbraucherschutz ermöglichten mehrere Sitzungen des BaFin-Verbraucherbeirats, an der als Mitglieder neben dem Fondsombudsmann Wolfgang Arenhövel und anderen Ombudsleuten auch Vertreter des Bundesministeriums der Finanzen, des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, der Wissenschaft und des Verbraucherschutzes teilnahmen.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2017 bei zwei Plenary Meetings, d.h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen statt. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET jährlich zweimal 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 2012 Mitglied des FIN-NET und seit 2013 im FIN-NET Steering Committee vertreten. Das FIN-NET tagte am 11. Mai 2017 und am 17. Oktober 2017 in Brüssel.

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus auch an branchenübergreifenden Dialogen mit Verbraucherschlichtungsstellen teilgenommen.

Der erste Erfahrungsaustausch im Berichtsjahr fand am 27. Juni 2017 auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin statt. Ein weiterer am 6. Dezember 2017 auf Einladung der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP). Teilnehmer waren neben Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Finanzbereich z. B. die Schlichtungsstelle Energie, die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft und der Schufa-Ombudsmann.

5.2 FACHVERANSTALTUNGEN

Die Ombudsstelle hat 2017 zudem an zahlreichen weiteren Fachtagungen, -konferenzen und sonstigen Veranstaltungen zu Themen des (finanziellen) Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

16.1.2017

Fachtagung

„Verständliche Sprache in der Justiz – Widerspruch oder Notwendigkeit“

Landesvertretung Niedersachsen (Berlin)

7.3.2017

Fachtagung

„Forum Wirtschaft und Verbraucher 2017“

BDI (Berlin)

28.4.2017

Fachkonferenz

„Streitbeilegung 4.0 –

Verfahrensgrenzen überwinden?“

Munich Dispute Resolution Day 2017, Munich Center for Dispute Resolution, LMU (München)

2.5.2017

Fachtagung

„Enforcement: Towards a Coherent European Approach for Financial Services Users“

Better Finance (Brüssel)

19.6.2017

Fachtagung

„Deutscher Verbrauchertag“

vzbv (Berlin)

15.9.2017

Fachkonferenz

„Banking and Financial Dispute Resolution – The Italian Experience in the European Context“

Università degli studi Roma Tre (Rom)

28.9.2017

Fachkonferenz

„Asset Management Konferenz 2017“

BVI (Frankfurt)

24.11.2017

Fachwebinar

„Countdown zur EU-Datenschutzgrundverordnung“

PwC (Berlin)

27.11.2017

Fachtagung

„Durchsetzung des Verbraucherrechts – Initiativen aus Brüssel und Berlin“

Vertretung der EU-Kommission und vzbv (Berlin)

29.11.2017

Fachtagung

„Schufa-Jahresforum: Finanzverhalten 4.0 – Chancen für Politik, Wirtschaft und Verbraucher“

Schufa (Berlin)

30.11.2017

Fachkonferenz

„5. Verbraucherschutzforum: Digitalisierte Finanzwelt – Fluch oder Segen für Verbraucher?“

BaFin (Frankfurt)

1.–2.12.2017

Fachseminar

„Verbraucher-Schlichtung: Überblick und Praxis“

Dr. Christof Berlin und Dr. Felix Wendenburg in Kooperation mit der Europa Universität Viadrina Frankfurt/Oder (Berlin)

FONDSANLEGER
BEN WENIG ZU
MECKERN.

„FONDSANLEGER HABEN WENIG ZU MECKERN.“

WWW.FONDSPROFESSIONELL.DE VOM 16.8.2017



6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit und trägt damit den berechtigten öffentlichen und behördlichen Interessen an einer kompetenten, unabhängigen und neutralen Erfüllung ihrer Aufgaben als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle Rechnung.

Zugleich will sie auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Geldanlage und Altersvorsorge mit Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch informieren und das gesellschaftliche Bewusstsein über Wege außergerichtlicher Konfliktbewältigung stärken.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus einem jährlichen Tätigkeitsbericht, der nach neuer Rechtslage¹⁴ zum

1. Februar des dem Berichtsjahr folgenden Jahres online publiziert werden muss, einem darüber hinausgehenden Jahresbericht, einer vierteljährlichen und zeitnahen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen und aktuellen Informationsangebot auf ihrer Webseite.

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

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

¹⁴ § 20 FinSV

6.1 MEDIEN

Tätigkeits- und Jahresbericht

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle fasst die Schlichtungsarbeit eines Berichtsjahres nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben des § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zusammen. Er wird spätestens am 1. Februar des dem Berichtsjahres folgenden Jahres auf der Webseite der Ombudsstelle veröffentlicht.

Der Jahresbericht informiert u. a. unter Darstellung praktischer Fallbeispiele abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahres und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

Sie informieren kurz, prägnant und zeitnah über aktuelle Fallzahlen und skizzieren interessante Verbraucherthemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten über Fonds, Finanzen, Recht und Verbraucherschutz.

Webseite

Die Webseite der Ombudsstelle informiert nach Maßgabe des § 22 FinSV unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren.

Die Kontaktaufnahme erleichtert sie Verbrauchern mit einem Beschwerdeformular, der Möglichkeit der elektronischen Übermittlung von Schlichtungsanträgen und vielen weiteren Hinweisen. Aktuelles zu Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.



6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahres 2017 zur Ombudsstelle in Auszügen:

www.dasinvestment.com vom 10.1.2017

Bilanz 2016: Darüber beschweren sich Fondsanleger

www.fondsprofessionell.de vom 11.1.2017

BGH-Urteil: Fondsanleger müssen Portokosten zahlen

Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen vom 15.1.2017

Ombudsstelle für Investmentfonds: Beitrag der Fondsbranche zum finanziellen Verbraucherschutz (Timm Sachse)

www.boerse.de vom 31.1.2017

Ombudsstelle des BVI als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt

www.asscompact.de vom 31.1.2017

Ombudsstelle für Investmentfonds offiziell als Schlichtungsstelle anerkannt

www.asscompact.de vom 31.1.2017

Ombudsstelle für Investmentfonds: Klartext zu Verbraucherauftreten und Riester-Renten

Börsen-Zeitung vom 31.1.2017

Ombudsstelle des BVI erfüllt Qualitätsstandard

www.dasinvestment.com vom 1.2.2017

Ombudsstelle des BVI als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt

www.dasinvestment.com vom 5.4.2017

Beschwerden über Fonds: Ombudsstelle verzeichnet 21 Verbraucher-Eingaben

www.versicherungsjournal.de vom 5.4.2017

Sektor Investmentfonds: Mal mehr, mal weniger Beschwerden

www.dasinvestment.com vom 30.6.2017

19 neue Beschwerden über Fonds

Börsen-Zeitung vom 1.7.2017

Beschwerden über Fonds

www.citywire.de vom 5.7.2017

Ombudsstelle für Investmentfonds erhält weniger Beschwerden von Anlegern in Q1 2017



VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

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

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

Hierzu sind sie nach Maßgabe der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet.

www.dasinvestment.com vom 16.8.2017

Ombudsstelle des BVI legt Jahresbericht vor

www.fondsprofessionell.de vom 16.8.2017

Fondsanleger haben wenig zu meckern

DFPA Deutsche Finanz Presse Agentur

vom 17.8.2017

BVI: Verbraucherbeschwerden rückläufig

www.dasinvestment.com vom 24.10.2017

Fondsverband meldet weniger Beschwerden

www.fondsprofessionell.de vom 31.10.2017

Kaum Beschwerden über Fonds



ANHANG

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

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS¹⁵ DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND FEBRUAR 2017)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben¹⁶, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die Ombudsstelle ist durch das Bundesamt für Justiz am 30. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

ABSCHNITT 1 – ZUSTÄNDIGKEIT

§ 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle

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

ABSCHNITT 2 – SCHLICHTER

§ 2 Bestellung

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

§ 3 Beteiligung der Verbraucherverbände

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

§ 4 Qualifikation und Unabhängigkeit

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

¹⁵ nachstehend nur Ombudsstelle

¹⁶ Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung.

§ 5 Geschäftsverteilung

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

§ 6 Unparteilichkeit

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

§ 7 Abberufung

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

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

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

ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

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

ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Schlichtungsantrag

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

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

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

- (2) Der Antragsteller hat zu versichern, dass
 1. wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
 2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
 3. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
 4. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
 5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.
- (3) Der Schlichtungsantrag hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nr. 4 Bürgerliches Gesetzbuch durch die Veranlassung der Bekanntgabe des Schlichtungsantrags, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Schlichtungsantrags bei der Ombudsstelle gehemmt, wenn der Schlichtungsantrag demnächst bekannt gegeben wird.

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

§ 10 Ablehnungsgründe

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

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

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

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

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

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

§ 11 Vorprüfung

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

§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter, wenn die Ombudsstelle zuständig ist und der Schlichtungsantrag den Anforderungen des § 9 entspricht. Es teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Das Büro der Ombudsstelle fordert den Antragsgegner zur Stellungnahme innerhalb eines Monats ab Zugang des Schlichtungsantrags auf. Es kann die Frist zur Stellungnahme auf Antrag um einen Monat verlängern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt es den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners dem Antragsteller zu.
- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen stellt es dem Antragsteller anheim, innerhalb eines Monats ab Zugang auf die Stellungnahme des Antragsgegners zu erwidern. Das Büro der Ombudsstelle kann die Frist zur Erwidern auf Antrag um einen Monat verlängern. Es informiert den Antragsgegner hierüber.

§ 13 Vorlage an den Schlichter

- (1) Das Büro der Ombudsstelle legt dem Schlichter den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 12 Absatz 4 vor und informiert die Beteiligten darüber, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich in sonstiger Weise erledigt.

- (2) Das Büro der Ombudsstelle kann dem Schlichter im Übrigen in jeder Phase des Schlichtungsverfahrens einen Schlichtungsantrag zur Entscheidung vorlegen, wenn es zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren wegen Ablehnungsgründen gemäß § 10 nicht durchgeführt werden kann.

§ 14 Verfahren beim Schlichter

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter in deutscher Sprache durchgeführt.
- (2) Der Schlichter kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er dies für geboten hält, oder sie auch (fern-)mündlich anhören. Er kann auch Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Die ergänzenden Stellungnahmen und Auskünfte leitet die Ombudsstelle den Beteiligten zu.
- (3) Der Schlichter führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.
- (4) Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.
- (5) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, teilt die Ombudsstelle den Beteiligten unverzüglich den Zeitpunkt mit, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

§ 15 Schlichtungsvorschlag

(1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.

(3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

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

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

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

(4) Abweichend von Absatz 2 ist ein Schlichtungsvorschlag in Verfahren, in denen der Gesamtwert des Gegenstands des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt, für das Unternehmen bindend (Schlichtungsspruch). Im Fall des Satzes 1 ist für das Unternehmen die Anrufung der ordentlichen Gerichte in Bezug auf die im Schlichtungsantrag benannte Streitigkeit ausgeschlossen, wenn der Antragsteller den Schlichtungsvorschlag angenommen hat.

(5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 16 Vertretung

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

§ 17 Kosten

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

§ 18 Vertraulichkeit

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

§ 19 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

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

§ 20 Mitteilung an die BaFin

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

§ 21 Inkrafttreten und Übergangsregelung

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

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 +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon 2991 Luxemburg Telefon +352 26251-2904 Telefax +352 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon +49 69 660550-10 Telefax +49 69 660550-119 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 Telefax +49 30 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 Telefax +49 30 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 Telefax +49 30 2021-1908 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 Telefax +49 30 20225-1515 schlichtung@dsgv.de www.dsgv.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon +49 800 3696000 Telefax +49 800 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 +49 800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 ombudsmann@pkv-ombudsmann.de www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Glockengießerwall 2 20095 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt Telefon +49 69 9566-3232 Telefax +49 69 709090-9901 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@verbraucher-schlichter.de www.verbraucher-schlichter.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:
13. Juli 2018

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroepfer.com

Druck:
JD Druck GmbH, Lauterbach
www.jd-druck.de





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

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 6449046-0
Telefax: +49 30 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen