

JAHRESBERICHT 2018



JAHRESBERICHT 2018





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsombudsman	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	14
1.3 Grundlagen	16
1.4 Mitgliedschaften	18
2. BERICHT 2018	20
2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2018	22
2.2 Statistik	24
2.3 Sachthemen	28
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten/Cross-border disputes	45
3. MITGLIEDER	46
3.1 Unternehmen	48
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	52
4. OMBUDSVERFAHREN	54
4.1 Neue Rechtslage	56
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	56
4.3 Verfahrensablauf	58
5. NETZWERKE	60
5.1 Dialoge	62
5.2 Fachveranstaltungen	63
6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	64
6.1 Medien	66
6.2 Pressestimmen	67
ANHANG	68
Verfahrensordnung	70
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	76

„DIE OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS
IST HERVORRAGEND AUFGESTELLT.“

TIMM SACHSE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2018.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds kann wieder eine positive Bilanz ziehen. Die Verbraucherschwerden bei der Geldanlage und Altersvorsorge mit Investmentfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch blieben auch 2018 überschaubar. Wir konnten noch mehr Verbraucherstreitigkeiten als sonst lösen und haben unsere Reichweite als Verbraucherschlichtungsstelle über neue Mitglieder ausbauen können.

Die Bilanz lässt sich auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten sehen. Der BVI hat die Ombudsstelle bestens aufgestellt und solide finanziert. Das Bundesamt für Justiz prüft dies nach und stellt damit die Unabhängigkeit privater Verbraucherschlichtungsstellen und ihrer Schlichter sicher. Für die letzten beiden Geschäftsjahre haben wir der Aufsichtsbehörde hierüber erstmals Rechnung gelegt.

Dass unsere Schlichter allein ihrer Aufgabe verpflichtet sind und in richterlicher Unabhängigkeit wirken, hat jedoch zuvorderst Dr. h. c. Gerd Nobbe eindrucksvoll bewiesen. Seit der ersten Stunde lenkte er die Geschicke der Ombuds-

stelle mit großem Engagement und herausragender Kompetenz. Tief betroffen mussten wir im vergangenen April nach schwerer Krankheit von ihm Abschied nehmen. Wir sind ihm zu besonderem Dank verpflichtet.

Wir sind aber auch überzeugt, dass wir mit Wolfgang Arenhövel als neuem verantwortlichen Schlichter und Antonius Fahnemann, Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D., als neuem stellvertretenden Schlichter ein hervorragendes Team gebildet haben, um auch künftig schnell und kompetent zwischen Fondssparern und Kapitalverwaltungsgesellschaften vermitteln zu können.

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

Bei Fragen und Problemen helfen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen. 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 einfa-

chen, 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 EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

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

„DIE ALTERNATIVE STREIT-
BEILEGUNG STÄRKT DEN
VERBRAUCHERSCHUTZ.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



DIE ALTERNATIVE
BEILEGUNG STÄ
VERBRAUCHERS

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. Mai 2019 erster Fondsbudsmann.

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

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel erstmals zum 1. September 2011 zum (stellvertretenden) Fondsbudsmann für Dr. h. c. Gerd Nobbe bestellt und nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 wiederbestellt.

In seiner Eigenschaft als Fondsbudsmann gehörte Wolfgang Arenhövel von 2013 bis 2018 dem Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) an.

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

„STREITBEILEGUNG BIETET
FLEXIBILITÄT FÜR VERBRAU-
CHER UND UNTERNEHMEN.“

ANTONIUS FAHNEMANN



STREITBEILEGUNG
FLEXIBILITÄT FÜR
UND UNTERNEHMEN

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit dem 1. August 2019 stellvertretender Fondsbudsmann.

Vor seinem Amt als Schlichter war er 38 Jahre Richter in Zivilsachen, davon fünf Jahre Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg und in den letzten zehn Jahren Präsident des Landgerichts Osnabrück. Nach abgeschlossener Mediationsausbildung hat Antonius Fahnemann 2005 die Abteilung für richterliche Mediation am Landgericht Osnabrück aufgebaut und bis zu seiner Pensionierung geleitet. Er ist ein ausgewiesener Experte auf allen Gebieten der alternativen Streitbeilegung.

Der BVI hat Antonius Fahnemann für eine Amtszeit von drei Jahren zum Fondsbudsmann bestellt.

Vita:

1950	Geboren in Nordhorn
1971 – 1975	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Göttingen
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Göttingen
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1999	Ernennung zum Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg
2004	Ernennung zum Vizepräsidenten des Landgerichts Osnabrück
2006	Ernennung zum Präsidenten des Landgerichts Osnabrück
2016	Versetzung in den Ruhestand
2019	Bestellung zum Fondsbudsmann

DR. H. C. GERD NOBBE
1944 – 2019



IN
STILLEM
GEDENKEN

1.1.3 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

Dr. h. c. Gerd Nobbe, Fondsombudsmann der ersten Stunde, ist am 14. April 2019 nach kurzer schwerer Krankheit verstorben.

Der BVI hatte Dr. h. c. Nobbe zum 1. September 2011 erstmals zum Schlichter bestellt und nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 wiederbestellt. Das Amt des Schlichters hat er mit großem Engagement und überragender Expertise ausgefüllt und die alternative Verbraucherstreitbeilegung in der deutschen Fondswirtschaft nachhaltig geprägt.

Vor seinem Amt als Schlichter war Dr. h. c. Nobbe 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 er als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs.

Vita:

1944	Geboren in Lübbecke/Westf.
1964 – 1969	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Marburg, Tübingen und Münster
1969	Erste juristische Staatsprüfung in Hamm/Westf.
1973	Zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf
1973	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Bielefeld
1976	Ernennung zum Richter am Landgericht Bielefeld
1980	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm
1980	Lehrauftrag an der Universität Bielefeld
1989	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
1999	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Bundesgerichtshof (XI. Zivilsenat)
2007	Verleihung der Ehrendoktorwürde durch die Johannes Gutenberg-Universität Mainz
2009	Versetzung in den Ruhestand
2011	Bestellung zum Fondsombudsmann
2014/2017	Neubestellung zum Fondsombudsmann
2019	Verstorben



„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, Journalisten 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 2018 mit einem Volljuristen und einer Assistenz in Teilzeit 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.

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 eingerichtet. 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. Dies gewährleisten vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2018 bzw. bis April 2019 oblag Dr. h. c. Nobbe die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen und Wolfgang Arenhövel war stellvertretender Fondsombudsmann. Wolfgang Arenhövel hat die Aufgabe des ersten Fondsombudsmanns ab Mai 2019 übernommen.

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 2018 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 385.700,92 Euro zur Verfügung. Diese Mittel hat sie in Höhe von 357.882,91 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 Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV)** vom 5. September 2016, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormals 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 BaFin.

Der Verbraucherbeirat berät die deutsche Finanzaufsicht bei der Erfüllung ihrer Aufsichtsaufgaben. Hierzu kann er aktuelle Entwicklungen im Bereich der Bank- und Versicherungsgeschäfte, der Finanzdienstleistungen und Finanzinstrumente aus Verbrauchersicht („Verbraucher-trends“) erfassen, analysieren und der BaFin darüber berichten. Der Verbraucherbeirat 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.

1.4.2 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)¹. 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 Schlichtungsstellen-netzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network (NEON)² 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 Streitbeilegung³ 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 Schemes⁴ (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 58 Mitgliedern aus 38 Ländern.

1.4.4 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle ist seit 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal⁵ der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet. EU-Verbraucher können über die webbasierte ODR-Plattform Streitbeilegungsverfahren zu Onlinegeschäften mit EU-Unternehmen einleiten.

¹ www.ec.europa.eu/finnet

² www.neon-ombudsman.org

³ Richtlinie 2013/11/EU

⁴ www.networkfso.org

⁵ www.ec.europa.eu/consumers/odr

DER GESETZGEBER MUSS RIESTER
VEREINFACHEN.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

2. BERICHT 2018

90 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

1% WENIGER ALS 2017

EINIGUNGSQUOTE BEI **59%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **54%** DER FÄLLE

2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTS- JAHR 2018

Das Berichtsjahr 2018 war ein gutes Jahr. Die Verbraucherbeschwerden über Investmentfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch verharrten einmal mehr auf einem für die deutsche Fondswirtschaft durchaus erfreulichen Niveau. Wir konnten bei mehr als der Hälfte der in unsere Zuständigkeit fallenden Verbraucherstreitigkeiten für Rechtsfrieden sorgen. Vielfach haben die uns angeschlossenen Fondsgesellschaften und Banken bereits nach Eingang von Schlichtungsanträgen schnell und unmittelbar im Interesse ihrer Kunden gehandelt und Streitigkeiten einvernehmlich beigelegt.

Im Fokus standen auch 2018 fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Nun dürften diese in absoluten Zahlen wenigen Schlichtungsanträge zu Riesterverträgen für sich allein genommen eigentlich noch keinen Grund zu struktureller Besorgnis rechtfertigen. Es sind immerhin 2,6 Millionen Altersvorsorgeverträge, die unsere Fondsgesellschaften verwalten. Gleichwohl teile ich in der aktuellen Diskussion um die Verbesserung der Altersvorsorge in Deutschland die Meinung, dass das Konzept Riester abseits mancher Forderungen nach Alternativen in jedem Fall vereinfacht, bürokratisch entschlackt und vor dem Hintergrund der sicherlich noch Jahre anhaltenden Zinsflaute flexibilisiert werden sollte.



Das Kerngeschäft unserer Fondsgesellschaften, also die Verwaltung von Investmentfonds, aktiv wie passiv, in Form von Aktien-, Renten- oder Immobilienfonds, blieb auch 2018 weitgehend beschwerdefrei.

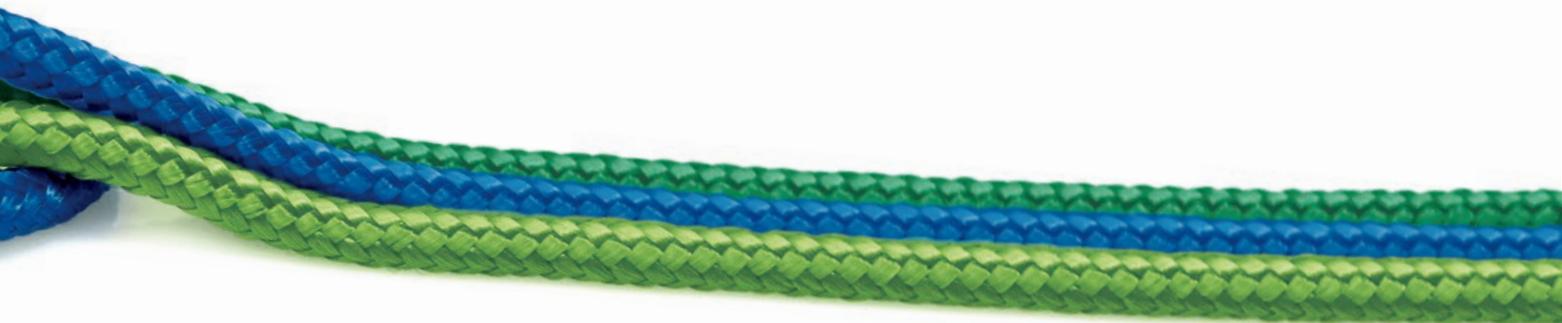
Für das laufende Berichtsjahr steht aus meiner Sicht mit Blick auf die Zahl der bis dato eingegangenen Verbraucherbeschwerden und der thematischen Schwerpunkte nicht zu erwarten, dass sich an diesem Bild etwas grundlegend ändern wird.

In eigener Sache möchte ich an dieser Stelle meinem kürzlich verstorbenen Vorgänger Dr. h. c. Gerd Nobbe und dem deutschen Fondsverband danken, dass ich mit der Ombudsstelle für Investmentfonds ein bestens bestelltes Haus übernehmen durfte. Mein Dank gilt aber auch unseren Mitarbeitern im Büro der Ombudsstelle, die diese doch schwere und unerwartete Zäsur

so reibungslos wie möglich gestaltet haben. Gleichzeitig freue ich mich auf die künftige Zusammenarbeit mit Antonius Fahnmann, dem ehemaligen Präsidenten des Landgerichts Osnabrück, als dem neuen stellvertretenden Fondsombudsmann. Er ist ein ausgewiesener Experte für die außergerichtliche Streitbeilegung und ein großer Gewinn.

Ihr

Wolfgang Arenhövel
Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts
Bremen a. D.
Ombudsmann



2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2018 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.⁶

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **90** (91)⁷ Eingaben. Dies entspricht einem Rückgang von gut 1 % gegenüber 2017.

Zuständigkeit

15 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 5 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich abgegeben hat.

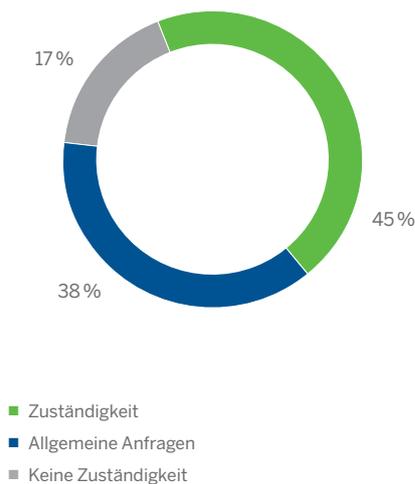
Bei 10 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, z. B. auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl hingewiesen.

In **34** 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 die Ombudsstelle irrtümlich 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 **41** (40), d. h. 45 % (44 %) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die **41** Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

⁶ Die Betrachtung weicht von der des gesetzlichen Tätigkeitsberichts gemäß § 20 FinSV ab, der auch Eingänge des Vorjahrs einschließt, die im Berichtsjahr erledigt wurden.

⁷ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

19 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit 46 % der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungs-spruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucher-begehren in 14 Fällen vollständig entsprochen und in 5 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen.

Rücknahme

In **1** Fall erklärte die Verbraucherin die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags. Sie war aufgrund einer Verbraucherberatung bei der Stiftung Warentest zu der Einsicht gelangt, dass sie mit ihrem Fonds-produkt gut aufgestellt sei.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In **1** Fall musste der Ombudsmann einen **Ab-
lehnungsbescheid mangels ausreichenden
Schlichtungsantrags** erlassen. Der Verbraucher hatte seinen Schlichtungsantrag im Vorprüfungs-verfahren beim Büro der Ombudsstelle nicht ordnungsgemäß vervollständigt.

Verjährung

In **1** Fall erließ der Ombudsmann einen **Ableh-nungsbescheid wegen Verjährung**. Die Verbrau-cher machten Prospekthaftungsansprüche geltend. Da der Erwerb der Fondsanteile bereits 2008 erfolgt war und das Unternehmen die Einrede der Verjährung erhoben hatte, konnte ein Ombudsverfahren nicht durchgeführt werden.

Schlichtungssprüche/-vorschläge

In den übrigen **19** Fällen hat der Ombudsmann 2 Schlichtungssprüche und 17 Schlichtungs-vorschläge erlassen. Die für die Unternehmen 2 verbindlichen Schlichtungssprüche sowie 1 weiterer Schlichtungsvorschlag ergingen zu-gunsten der Verbraucher. Sie führten im Ergeb-nis zu einer Einigung.

Die übrigen 16 Eingaben erwiesen sich als unbe-gründet. **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.

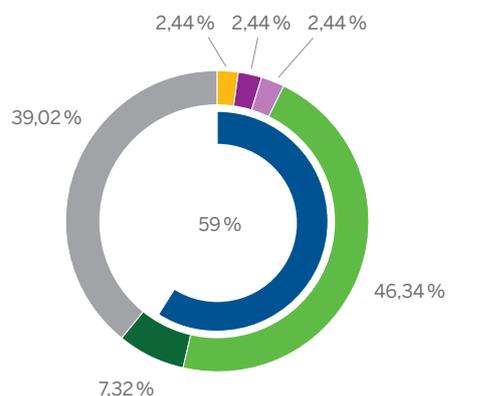
Die Unternehmen haben, abgesehen von den 2 ohnehin verbindlichen Schlichtungssprüchen, die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns in allen Fällen, also zu 100 % (100 %) akzeptiert. Dies schließt sämtliche Schlichtungsvorschläge zugunsten der Verbraucher ein.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2018 in **59 %** (50 %) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungs-
quote), soweit es um die Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 54 % der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungs-antrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zusätzlich haben sich 5 % der Verbraucher trotz eines Schlichtungs-vorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. In insgesamt 39 % der Fälle waren die Schlichtungsanträge unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



- Einigungsquote
- Rücknahme des Schlichtungsantrags
- Ablehnungsbescheid mangels ausreichenden Schlichtungsantrags
- Ablehnungsbescheid wegen Verjährung
- Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren
- Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen

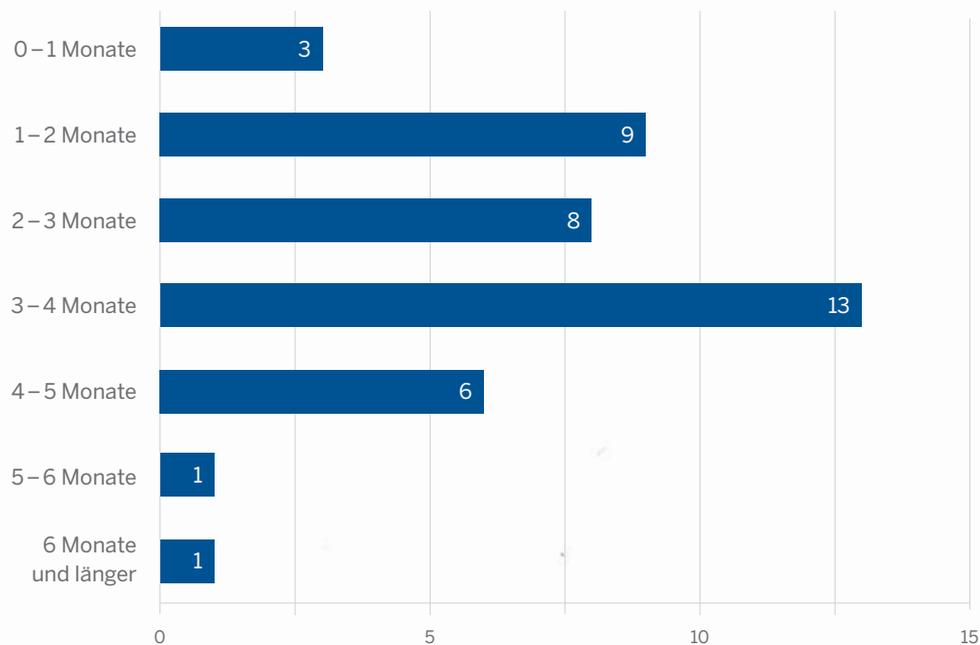
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 41 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	68,3 (81,7) 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)	85 (100,4) Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	8,9 (11,3) Tage

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden.⁸

Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



⁸ 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 hat sich ein 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 2019

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 51 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2019 bewegt sich damit leicht unter Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2016	2017	2018
EINGÄNGE	80	91	90
Allgemeine Anfragen	5	25	34
Keine Zuständigkeit	23	26	15
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV		14	5
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit		12	10
ZUSTÄNDIGKEIT	52	40	41
Rücknahme des Schlichtungsantrags	14	–	1
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	14	14	19
OMBUDSMANN	24	26	21
Ablehnungsbescheid mangels ausreichenden Schlichtungsantrags	–	5	1
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	–	–	1
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	2	–
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	2	1/3	2/1
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	22	15	16

2.3 SACHTHEMEN

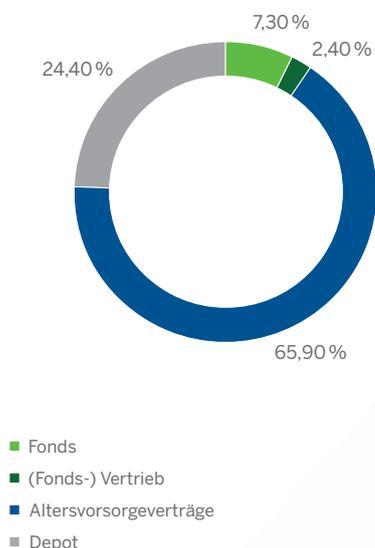
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2018 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 41 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 Fondsanlagen.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei drei Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um Fonds. Bei einer Eingabe ging es um den Vertrieb eines Fondsprodukts.

Zwei Eingaben betrafen sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG) und zwei betrafen sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU).

Bei den OGAW handelte es sich um börsengehandelte Aktienfonds (ETF) und bei den AIF jeweils um einen offenen und einen geschlossenen Immobilienfonds.

Themen im Überblick

- 1 Fondsmanagement (Aktienfonds)
- 1 Verschmelzung (Aktienfonds)
- 1 Auflösung (offener Immobilienfonds)
- 1 Vertrieb (geschlossener Immobilienfonds)

Fondsmanagement

Ein Verbraucher warf der Kapitalverwaltungsgesellschaft vor, dass diese Aktien eines Unternehmens trotz staatsanwaltlicher Ermittlungen wegen Bilanzfälschung erworben habe. Der Ombudsmann konnte nicht helfen. Es handelte sich um einen börsengehandelten Aktienfonds (ETF), der die Wertentwicklung eines bestimmten Aktienindex nachbildete. Die Aktien des Unternehmens waren Bestandteil dieses Index (vgl. Fallbeispiel S. 30).

Verschmelzung

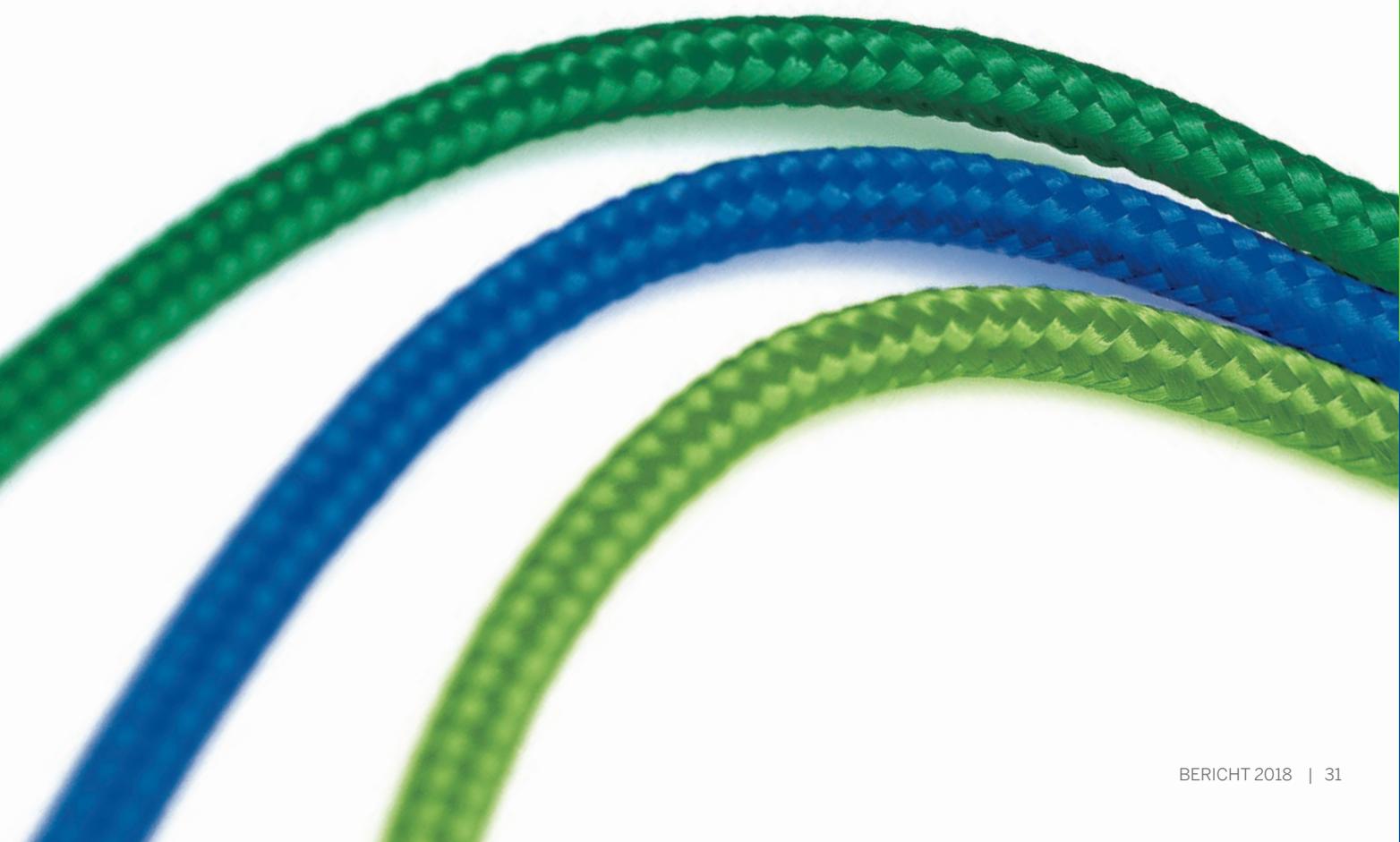
Ein Verbraucher beschwerte sich, dass er vor der Verschmelzung seines börsengehandelten Aktienfonds (ETF) nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Verschmelzungsinformationen erhalten habe bzw. diese auf der Webseite der Kapitalverwaltungsgesellschaft nicht auffindbar seien. Die Parteien einigten sich.

Auflösung

Ein Ehepaar beanstandete, dass der Verkaufsprospekt ihres in Auflösung befindlichen offenen Immobilienfonds die Risiken der Kapitalanlage „schöngefärbt“ habe. Es machte Schadensersatz geltend. Der Ombudsmann konnte hier nicht schlichten. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft erhob die Einrede der Verjährung. Das Ehepaar hatte die Fondsanteile bereits 2008 erworben und Prospekthaftungsansprüche waren tatsächlich verjährt.

Vertrieb

Ein österreichischer Verbraucher beschwerte sich, dass er vor dem Erwerb von Anteilen an einem geschlossenen Immobilienfonds nicht ordnungsgemäß über die damit verbundenen Risiken aufgeklärt worden sei und keinen Verkaufsprospekt erhalten habe. Er wollte sich von der Beteiligung lösen und verlangte Schadensersatz. Die Parteien einigten sich auf eine vergleichsweise Lösung der Streitigkeit.



Schlichtungsvorschlag

(Az.: B 001/2018)

Der Schlichtungsantrag wird zurückgewiesen.

Gründe:

I.

Der Antragsteller A unterhält bei der Bank B in der Schweiz ein Wertpapierdepot. Die B verwahrt darin u. a. 310 Anteile an dem Fonds C, einem börsengehandelten Aktienindexfonds (ETF). Ziel des von der Antragsgegnerin D verwalteten Fonds ist nach den Anlagebedingungen, dem Verkaufsprospekt und den wesentlichen Anlegerinformationen die möglichst exakte Nachbildung der Wertentwicklung des von der Deutschen Börse AG aufgelegten DAXplus® Maximum Dividend Index mit den jeweiligen im Index befindlichen Aktien.

Im November 2017 änderte die Deutsche Börse AG die Zusammensetzung der im DAXplus® Maximum Dividend Index berücksichtigten Aktien. In den Index aufgenommen wurden von ihr u. a. Aktien der Steinhoff International Holdings N.V., Amsterdam, mit einer Gewichtung von 6,71 %. Zur Nachbildung des DAXplus® Maximum Dividend Index erwarb die D am 13.11.2017 deshalb in einer der Gewichtung entsprechenden Größenordnung Aktien dieses Unternehmens für den von ihr verwalteten Fonds.

Gegen mehrere Manager von Steinhoff liefen damals Ermittlungen der Staatsanwaltschaft Oldenburg wegen des Verdachts der Bilanzfälschung. In der Zeit vom 1. bis zum 8.12.2017 brach der Kurs der Steinhoff-Aktien um etwa 86 % ein.

Mit seinem Schlichtungsantrag wirft A der D grob fahrlässiges Verhalten beim Erwerb der Steinhoff-Aktien für den Fonds C trotz laufender staatsanwaltlicher Ermittlungen wegen Bilanzfälschung vor. Er verlangt, die Aktien, in die nach den wesentlichen Anlegerinformationen überhaupt nicht habe investiert werden dürfen, auszubuchen und den Anschaffungspreis vom 13.11.2017 dem Fondsvermögen zu erstatten, d. h. das Fondsvermögen so zu stellen, als wenn Steinhoff-Aktien nie erworben worden wären.

Die D ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie verweist auf das in den Anlagebedingungen des Fonds sowie in den wesentlichen Anlegerinformationen festgelegte Ziel, die Wertentwicklung des DAXplus® Maximum Dividend Index möglichst exakt nachzubilden. Zur Erreichung dieses Ziels sei der Erwerb der Steinhoff-Aktien, die die Deutsche Börse AG zulässigerweise in den DAXplus® Maximum Dividend Index aufgenommen habe, im November 2017 notwendig gewesen.

II.

Der Schlichtungsantrag des A ist unbegründet.

Als Grundlage für den von A geltend gemachten Schadensersatzanspruch kommt nur eine schuldhaftige Verletzung des Investmentvertrages gemäß § 280 Abs. 1 BGB durch die D in Betracht. Der Investmentvertrag, ein Geschäftsbesorgungsvertrag (§ 675 Abs. 1 BGB), verpflichtet die D insbesondere zu einer sorgfältigen treuhänderischen Verwaltung des Fondssondervermögens nach den in § 26 und 27 KAGB niedergelegten Grundsätzen. Dem ist die D auch beim Erwerb der Steinhoff-Aktien trotz laufender staatsanwaltlicher Ermittlungen wegen des Verdachts der Bilanzfälschung im November 2017 gerecht geworden. Von einem schuldhaften Fehlverhalten der D kann entgegen der Ansicht des A keine Rede sein.

A lässt außer Acht, dass es sich bei dem Fonds C nicht um einen aktiv gemanagten Investmentfonds, sondern um einen indexbasierten passiv verwalteten ETF handelt. Bei solchen Fonds investiert das Fondsmanagement das Fondsvermögen nicht auf der Basis eigener Recherchen und Meinungen, sondern bildet die Wertentwicklung einer vorab definierten Benchmark in Form eines bestimmten Indexes nach. Dies ist hier der von der Deutschen Börse AG aufgelegte DAXplus® Maximum Dividend Index. Die jeweilige Zusammensetzung der in den Index einbezogenen Aktien wird allein von der Deutschen Börse AG festgelegt. Diese bestimmt anhand der aktuellen höchsten Dividendenrendite die 20 deutschen Aktiengesellschaften oder vorwiegend in Deutschland tätigen ausländischen Unternehmen, deren Aktien im Index jeweils Berücksichtigung finden. Außerdem legt sie deren Gewichtung, d.h. deren jeweilige prozentuale Quote fest. Aufgabe der D ist es, durch den Erwerb und die Veräußerung der im Index berücksichtigten Aktien dafür zu sorgen, dass das Vermögen des von ihr verwalteten Fonds C diesen Index möglichst exakt nachbildet. Die D ist deshalb aufgrund der Anlagebedingungen des Fonds gehalten, Aktien einer bestimmten Gesellschaft für das Fondsvermögen zu erwerben, wenn die Deutsche Börse AG eine bestimmte Aktiengesellschaft in dem Index berücksichtigt. Der Umfang des Aktienkaufs richtet sich nach der Gewichtung der Aktien, die die Deutsche Börse AG in dem Index vorgenommen hat. Informationen zu den betreffenden Aktiengesellschaften muss die D beim Erwerb der Aktien grundsätzlich weder einholen noch berücksichtigen.

Ihrer Verpflichtung zur Nachbildung des DAXplus® Maximum Dividend Index ist die D durch den Erwerb von Steinhoff-Aktien im November 2017 nachgekommen. Bei dieser Gesellschaft handelt es sich zwar nicht um eine deutsche Aktiengesellschaft, wohl aber um ein Unternehmen, das nach den unwiderlegten Angaben der D wegen der Notierung an einem deutschen regulierten Markt und dem sich daraus ergebenden Bezug zu Deutschland den Indexkriterien der Deutschen Börse AG entspricht. Es fehlt danach ersichtlich an einer Pflichtverletzung der D bei der Verwaltung des Fondssondervermögens. Der von A geltend gemachte Schadensersatzanspruch besteht daher nicht.

Berlin, den 30.4.2018

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

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 27 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

Verbraucher wählen diese Form von sog. Riester-Verträgen, um über die Laufzeit 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 2018 mehr als 2,6 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdotwert von über 23 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die Eingaben überwiegend die Verwaltung und die Auszahlphase von Altersvorsorgeverträgen.

Themen im Überblick



Verwaltung

Ein Verbraucher wollte jährliche Sonderzahlungen in seinen Altersvorsorgevertrag von 10. - 20.000 Euro leisten. Dies verweigerte ihm die Kapitalverwaltungsgesellschaft unter Verweis auf die

Höchstfördergrenze für Riester-Verträge, das derzeitige Niedrigzinsumfeld und ihre internen Annahmerichtlinien. Der Ombudsmann verpflichtete sie zur Annahme von Sonderzahlungen (vgl. Fallbeispiel S. 33).

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | VERWALTUNG

Schlichtungsspruch/-vorschlag

(Az.: B 004/2018)

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, jährliche Einmaleinzahlungen des Antragstellers auf seinen Altersvorsorgevertrag auch dann anzunehmen, wenn sie 2.100 € übersteigen.

Auch für Einmaleinzahlungen steht dem Antragsteller nur das Lastschriftinzugsverfahren zur Verfügung. Von einem SEPA-Basis-Lastschriftmandat des Antragstellers muss die Antragsgegnerin auch für 2.100 € übersteigende Beträge Gebrauch machen.

Gründe:

I.

Der jetzt 46 Jahre alte Antragsteller A schloss im November 2007 mit der Antragsgegnerin B einen zertifizierten, fondsgestützten Altersvorsorgevertrag. Dem Vertrag liegen u. a. deren Besondere Bedingungen für Altersvorsorgeverträge zugrunde. Darin heißt es unter Nr. 3: „Der Anleger verpflichtet sich im Rahmen dieses Altersvorsorgevertrages, in der Ansparphase laufend, mindestens einmal pro Kalenderjahr, Aufwendungen (Altersvorsorgebeiträge) zu erbringen. Einzahlungen können ausschließlich im Rahmen eines Anlageplans während der Ansparphase und nur mittels Lastschriftinzug erfolgen ...“.

Am 31.12.2016 betrug das Altersvorsorgevermögen des A aufgrund seiner seit Vertragsbeginn eingezahlten Beiträge von 4.264,90 €, Zulagen und Wertsteigerungen insgesamt 5.781,28 €.

A möchte zur Erhöhung seiner künftigen Riester-Rente auf seinen Altersvorsorgevertrag jährlich einmal einen höheren Betrag in einer Größenordnung von 10.000 bis 20.000 € einzahlen. Die B lehnt die Entgegennahme von jährlichen Einmaleinzahlungen, die den jährlichen Förderungshöchstbetrag von 2.100 € übersteigen, ab.

A hält die Ablehnung, soweit jährliche Einmalzuzahlungen 2.100 € übersteigen, für rechtswidrig.

Die B macht demgegenüber geltend, sie habe ihre „Annahmerichtlinien“ Ende 2016 dahingehend „angepasst“, dass sie bis auf Weiteres Zuzahlungen oberhalb von 2.100 € (Höchstfördergrenze) für Riester-Verträge nicht mehr annehme. Hintergrund sei, dass solche Zuzahlungen wegen des anhaltenden Niedrigzinsumfeldes unter Berücksichtigung der von ihr übernommenen Beitragsgarantie dazu führten, dass vorhandenes Kapital der Wertsteigerungskomponente in die Kapitalerhaltungskomponente, d. h. in den Rentenfonds C, umgeschichtet werden müssten und Zuzahlungen nur ein sehr geringes Renditepotential aufwiesen.

II.

Der Schlichtungsantrag des A ist begründet.

1. Die Weigerung der B, jährliche Einmaleinzahlungen des A auf seinen Altersvorsorgevertrag anzunehmen, die die Höchstfördergrenze von 2.100 € überschreiten, findet weder im Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG) noch im Einkommensteuergesetz (EStG) eine Stütze.

Das AltZertG enthält keine Obergrenze für jährliche Einmaleinzahlungen auf einen Altersvorsorgevertrag. Gleiches gilt für das EstG, das in § 10a Abs. 1 mit 2.100 € lediglich eine Höchstgrenze für die Förderung von Altersvorsorgebeiträgen durch staatliche Zulagen bzw. Steuervergünstigungen festlegt. Die Leistung höherer Einmalzuzahlungen ist danach ohne Weiteres möglich. Davon wird auch in dem im Internet

abrufbaren Muster-Produkt-Informationsblatt zum Altersvorsorgevertrag des A (Stand: 1.5.2018) ausgegangen. Darin heißt es unter „Basisdaten“ „Sonderzahlung möglich“. Zu irgendeiner Höchstgrenze der Sonderzahlung findet sich dort nichts.

2. Auch für eine im Altersvorsorgevertrag von November 2007 verbindlich festgelegte Höchstgrenze von 2.100 € für jährliche Einmalzuzahlungen des A ist nichts ersichtlich.

a) Die B selbst trägt dazu nichts vor. Sie beruft sich für ihre Weigerung, jährliche Einmaleinzahlungen des A anzunehmen, die den jährlichen Förderungshöchstbetrag von 2.100 € übersteigen, ausschließlich auf die Änderung ihrer „Annahmerichtlinien“ Ende 2016 mit Rücksicht auf das Niedrigzinsumfeld und damit einhergehende angebliche Probleme bei der Anlage von jährlichen Einmaleinzahlungen von Vorsorgesparern. Warum die einseitige Statuierung interner „Annahmerichtlinien“ durch die B für den A irgendeine rechtliche Relevanz haben soll, legt die B nicht dar und ist unerfindlich.

Wenn die B meinen sollte, die einseitig verfügte Beschränkung von jährlichen Einmaleinzahlungen auf § 313 Abs. 1 BGB (Störung der Geschäftsgrundlage) stützen zu können, weil die seit längerer Zeit andauernde Niedrigzinsphase bei Abschluss des Altersvorsorgevertrages in 2007 nicht vorhersehbar war, so unterliegt sie einem Rechtsirrtum. Aufgrund des Altersvorsorgevertrages, einem Vermögensverwaltungsvertrag, ist es Aufgabe und Pflicht der B, angespartes Altersvorsorgekapital einschließlich jährlicher Einmaleinzahlungen im Interesse des A möglichst gewinnbringend anzulegen. Wenn dies wegen der anhaltenden Niedrigzinsphase unter Berücksichtigung der gegebenen Beitragsgarantie schwieriger geworden ist, so berechtigt dies die B nicht, sich dieser Aufgabe teilweise zu entziehen, ihren vertraglich übernommenen Pflichten nicht mehr voll nachzukommen und die von ihr nicht bedachten Probleme eines Niedrigzinsumfelds ausschließlich dem A anzulasten.

b) Auf Nr. 3 Satz 2 der Vertragsinhalt gewordenen Besonderen Bedingungen für Altersvorsorgeverträge, wonach Einzahlungen „ausschließlich im Rahmen eines Anlageplans während der Ansparphase“ erfolgen können, beruft sich die B für die von ihr verfügte Beschränkung von jährlichen Einmaleinzahlungen des A nicht. Sie legt weder dar, dass mit „Anlageplan“ ein Fondssparplan gemeint ist, noch trägt sie irgendetwas für die Vereinbarung eines „Anlageplans“ mit dem A, geschweige denn für den Inhalt eines solchen Plans, vor.

Der Frage einer Vereinbarkeit von Nr. 3 Satz 2 der Besonderen Bedingungen für Altersvorsorgeverträge mit § 305c Abs. 1 BGB sowie mit § 307 Abs. 1 BGB muss deshalb nicht vertieft nachgegangen werden. Hingewiesen sei lediglich darauf, dass sich insoweit durchaus Fragen stellen. Das gilt insbesondere dann, wenn mit „Anlageplan“ die im Altersvorsorgevertrag vorgesehenen monatlichen Einzahlungen des A zur Ansparung von Altersvorsorgekapital gemeint sein sollten und diese Einzahlungen so niedrig sind, dass sie nur zu einer (sehr) niedrigen Alterszusatzrente führen, die die trotz einer gesetzlichen Altersrente verbleibende Versorgungslücke unmöglich schließen kann. Dies liegt hier nicht fern, da der A seit Abschluss des Altersvorsorgevertrages im November 2007 bis zum 31.12.2016, also in etwas mehr als neun Jahren, insgesamt nur Altersvorsorgebeiträge in Höhe von 4.264,90 €, d. h. nur rd. 470 € jährlich geleistet hat. Wäre er aufgrund von Nr. 3 Satz 2 der Besonderen Vertragsbedingungen für eine angemessene Alterszusatzrente darauf angewiesen, dass die B wohlwollend bereit ist, sich nach Belieben aber auch weigern kann, künftig höhere Einzahlungen, insbesondere 2.100 € erheblich übersteigende jährliche Einmalzuzahlungen anzunehmen, bestünden gegen Nr. 3 Satz 2 der genannten Bedingungen unter Berücksichtigung von Sinn und Zweck des AltZertG gemäß § 307 Abs. 1 BGB ganz erhebliche Wirksamkeitsbedenken. Gleiches gilt angesichts der Werbung der B, mit Hilfe der von ihr angebotenen fondsgestützten Riester-Rentenverträge die „sog. Altersrentenlücke“ zu schließen, gemäß § 305c Abs. 1 BGB.

c) Ob der A berechtigt ist, jährliche Einmalzuzahlungen in beliebiger, auch sechs- oder gar siebenstelliger Höhe auf seinen Altersvorsorgevertrag zu leisten, etwa um die B in Schwierigkeiten zu bringen, bedarf keiner Entscheidung. Von einem schikanösen oder böswilligen Verhalten des A kann bei von ihm angesprochenen gelegentlichen jährlichen Einmaleinzahlungen von 10.000 oder 20.000 €, die zur Erreichung einer hohen Alterszusatzrente sinnvoll sein können, keine Rede sein.

3. A kann danach von der B verlangen, dass sie auch jährliche Einmaleinzahlungen auf seinen Altersvorsorgevertrag von mehr als 2.100 € annimmt, wenn er sich dabei, wie in Nr. 3 der Besonderen Bedingungen für Altersvorsorgeverträge vorgesehen, eines Lastschriftinzugsverfahrens bedient. Die B ist verpflichtet, von einem SEPA-Basis-Lastschriftmandat des A über den von ihm gewünschten Lastschriftbetrag (Einzahlungsbetrag) Gebrauch zu machen, den Einmalbetrag seinem Altersvorsorgevertrag gutzuschreiben und für seine vertragsgemäße Anlage zu sorgen.

4. In Höhe eines jährlichen Einmaleinzahlungsbetrags von nicht mehr als 10.000 € ist dieser Schlichtungsvorschlag für die B nach § 15 Abs. 4 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds rechtlich verbindlich, wenn sich der A mit dem Schlichtungsspruch einverstanden erklärt. Darüber hinaus ist er auf gerichtliche Hilfe angewiesen, wenn die B den weiteren Vorschlag nicht akzeptiert und die Annahme der Beträge weiterhin verweigert.

Berlin, den 23.5.2018

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

In den übrigen zwölf Fällen ging es im Wesentlichen und in unterschiedlichen Ausprägungen um die Anlage- und Umschichtungspraxis von Kapitalverwaltungsgesellschaften bei der Verwaltung von Altersvorsorgevermögen.

Zwei Verbraucher beanstandeten die Neuanlage ihrer Altersvorgebeträge ausschließlich in Rentenfonds und verlangten Korrekturen für die Vergangenheit. Für die Zukunft wollten sie die Kapitalverwaltungsgesellschaft anweisen, stärker in Aktienfonds zu investieren. Der Ombudsmann verwies auf das fehlende Weisungsrecht in den Altersvorsorgeverträgen und auf das weite Ermessen der Kapitalverwaltungsgesellschaft vor dem Hintergrund der nicht voraussehbaren Entwicklung der Aktienmärkte, der Restlaufzeiten der Verträge und der übernommenen Kapitalerhaltungsgarantie.

Bei einem Verbraucher hatte die Kapitalverwaltungsgesellschaft das gesamte Altersvorsorgevermögen im Zuge der Finanzkrise in Rentenfonds umgeschichtet. Die Wertentwicklung seitdem war miserabel. Gleichwohl hatte sie ihm danach noch eine modellhafte Beispielrechnung über die zu erwartende Rente auf Basis eines 5 %-igen Wertzuwachses p. a. übersandt. Zwischenzeitlich hatte dieser das Altersvorsorgevermögen einer wohnwirtschaftlichen Verwendung zugeführt. Der Ombudsmann teilte die Meinung des Verbrauchers zur Wertentwicklung und hielt auch die Prognoserechnung für realitätsfern. Ein Schadensersatzanspruch scheiterte jedoch an der Bezifferbarkeit eines möglichen Schadens. In einem ähnlichen Fall ließ sich eine andere Kapitalverwaltungsgesellschaft auf eine vergleichsweise Lösung ein.

In einem Fall beschwerte sich ein Verbraucher jeweils im Namen seiner sechs Enkel über die Wertentwicklung der für diese abgeschlossenen (ungeförderten) Altersvorsorgesparpläne. Die Bank habe, anders als bei dem Sparplan des siebten Enkels, vorhandenes Altersvorsorgevermögen fehlerhaft aus Aktienfonds in niedrig rentierliche Rentenfonds umgeschichtet. Er verlangte Schadensersatz. Die Bank wies auf die unterschiedlichen Laufzeiten der Verträge und den vorgesehenen Kapitalerhalt zum Laufzeitende hin. Gleichwohl bot sie dem Verbraucher eine kulanzweise Zahlung an, die dieser für seine Enkel annahm.

Eine Verbraucherin, die ebenfalls ein stärkeres Engagement in ertragsstärkere Fonds wünschte, nahm ihren Schlichtungsantrag nach einer Beratung bei der Stiftung Warentest zurück. Sie war hiernach der Auffassung, mit ihrem Altersvorsorgevertrag nun doch vergleichsweise gut aufgestellt zu sein.

Ein Verbraucher, der selbst sein gesamtes Altersvorsorgevermögen aus Sicherheitsgründen in Rentenfonds umgeschichtet hatte, beschwerte sich, weil die Kapitalverwaltungsgesellschaft dies teilweise rückgängig gemacht hatte, und verlangte Schadensersatz. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft kam dem weitgehend nach. Sie hatte das Altersvorsorgeprodukt zur stärkeren Gewichtung von Aktienfonds umgestellt. Die Mitteilung über die Änderung der Vertragsbedingungen hatte der Verbraucher jedoch nicht erhalten.

Anbieterwechsel

Ein Verbraucher beanstandete, dass der von ihm beauftragte Wechsel seines Altersvorsorgevertrags auf einen neuen Anbieter nicht ordnungsgemäß erfolgt war. Er verlangte Vollzug und Schadensersatz, da das Altersvorsorgevermögen bereits seit einiger Zeit auf einem Konto des neuen Anbieters lag und nicht investiert werden konnte. Der Ombudsmann verpflichtete die Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Übermittlung einer noch fehlenden, fehlerfreien Vertragsdokumentation an den neuen Anbieter und zur Zahlung von Schadensersatz für entgangenen Gewinn.

Auszahl/Rentenphase

Neun Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

In einem Fall stritten die Parteien über die Fälligkeit der ersten monatlichen Zahlung an den Verbraucher. Der Ombudsmann billigte der Kapitalverwaltungsgesellschaft einen gewissen Zeitraum zur Berechnung der monatlichen Leistungen und zum Abschluss der Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr zu. Der Zeitpunkt der Zahlung der ersten Rate war nicht zu beanstanden.

Zwei Verbraucher wollten ihre Erklärungen vom März 2016 zur Festlegung des Auszahlungsbeginns anfechten. Die bereits erfolgte Auszahlung ihres Altersvorsorgevermögens als Kleinbetragsrente (Einmalauszahlung) sollte auf einen späteren Zeitpunkt verlegt werden, um von steuerlichen Verbesserungen aufgrund des 2018 in Kraft getretenen Betriebsrentenstärkungsgesetzes profitieren zu können. Der Ombudsmann konnte keinen Anfechtungsgrund und auch kein Informationsverschulden der Kapitalverwaltungsgesellschaft hinsichtlich der neuen steuerlichen Regelungen erkennen.

In weiteren fünf Fällen ging es ebenfalls in verschiedenen Ausprägungen um das Thema Kleinbetragsrente, d. h. um die Auszahlung des Altersvorsorgevermögens in einem Betrag, wenn die errechneten monatlichen Zahlungen unter dem gesetzlichen Schwellenwert liegen, um den Abschluss der Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr und um vermeintlich unzureichende monatliche Rentenzahlungen. Schlichtungsanträge auf Zahlung einer Kleinbetragsrente mussten regelmäßig scheitern, wenn die monatliche Rente, wenn auch nur geringfügig, über dem gesetzlichen Schwellenwert von 30,45 Euro lag. Bei der Berechnung kommt es auch nach Auffassung des Ombudsmanns auf das gesamte Altersvorsorgevermögen an. Gestaltungsrechte, wie Teilentnahmen, müssen unberücksichtigt bleiben (vgl. Fallbeispiel S. 38).

Das galt auch in einem Fall, in dem die Verbraucherin auch den Abschluss der gesetzlich vorgesehenen Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr grundsätzlich ablehnte. Eine andere Verbraucherin verlangte höhere monatliche Rentenzahlungen, alternativ eine Einmalzahlung ihres Altersvorsorgevermögens und beanstandete die Prämie für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr der Höhe nach. Die Berechnung der Rentenzahlung wich zwar von einer zuvor erteilten Modellrechnung ab, wies aber nach Auffassung des Ombudsmanns keine Fehler auf. Die Kleinbetragsrente scheiterte auch hier an der Überschreitung des gesetzlichen Schwellenwertes. Die Steigerung der Prämien für die Rentenversicherung war von der Kapitalverwaltungsgesellschaft nicht zu vertreten (vgl. auch Fallbeispiel Tätigkeitsbericht 2014, S. 33). Eine Verbraucherin verlangte die Neuberechnung ihrer Kleinbetragsrente unter Berücksichtigung von Kinderzulagen. Diese standen ihr jedoch nach Meinung des Ombudsmanns nicht zu, sondern dem Ehemann.

Ein weiterer Verbraucher wollte nachträglich seine Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr ohne Todesfallabsicherung in eine solche mit Todesfallabsicherung wechseln. Es fehlte auch hier an einem Anfechtungsgrund. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte ihn im Vorfeld mehrfach über die verschiedenen Gestaltungsmöglichkeiten der Auszahlphase hingewiesen.

Diverses

In der Rubrik Diverses beschwerte sich eine Verbraucherin darüber, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft trotz Einreichung sämtlicher Vertragsunterlagen den von ihr gewünschten Altersvorsorgevertrag binnen eines halben Jahres nicht eröffnet hatte. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft klärte ihr Anliegen. Eine Verbraucherin benötigte im Rahmen einer Scheidungssache dringend Nachweise zu ihrem Altersvorsorgevertrag für das zuständige Familiengericht. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft konnte nach Einschaltung der Ombudsstelle auch hier unmittelbar helfen. Zwei weitere Verbraucher trugen zahlreiche unterschiedliche Beanstandungen zu ihren Altersvorsorgeverträgen vor. Es ging u. a. um Fragen zu Abschluss- und Vertriebskosten und Ausgabeaufschlägen, das Fondsmanagement, Zulagen, die Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie um detaillierte Informationswünsche mit Blick auf die Auszahlphase des Altersvorsorgevertrags. In einem Fall reichte der Verbraucher keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag ein. Das Schlichtungsverfahren konnte nicht durchgeführt werden. Im anderen Fall konnte die Kapitalverwaltungsgesellschaft mit ausführlichen Stellungnahmen abhelfen.



FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | AUSZAHLPHASE

Schlichtungsvorschlag

(Az.: D 001/2018)

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

I.

Der jetzt 61 Jahre alte Antragsteller A schloss im Dezember 2006 mit der Antragsgegnerin B einen zertifizierten, staatlich geförderten, fondsgestützten Altersvorsorgevertrag. Aufgrund eines solchen Vertrags erhält der Vorsorgesparer nach Beginn der Auszahlphase aus seinem während der Ansparphase gebildeten Vorsorgekapital von der B bis zur Vollendung seines 85. Lebensjahrs eine lebenslange monatliche Rente. Für die Zeit danach schließt die B zu Beginn der Auszahlphase mit einem Rentenversicherer eine Rentenversicherung zugunsten des jeweiligen Vorsorgesparers ab und entnimmt die dafür zu entrichtende einmalige Versicherungsprämie seinem angesparten Vorsorgekapital.

Nach den Vertragsbedingungen der B für diesen Altersvorsorgevertrag kann der Vorsorgesparer vor Beginn der Auszahlphase für die Zeit nach Vollendung des 85. Lebensjahrs zwischen einer Rentenversicherung mit und einer solchen ohne Todesfallleistung wählen. Entschieden sich der Vorsorgesparer für eine Versicherung mit Todesfallabsicherung, so erhalten seine Erben, falls der Vorsorgesparer vor dem 85. Lebensjahr verstirbt, neben seinem durch die monatlichen Rentenzahlungen noch nicht aufgezehrten Vorsorgevermögen eine einmalige Todesfallleistung aus der Versicherung. Wegen dieser Zusatzleistung ist eine Rentenversicherung mit Todesfallleistung teurer als eine Versicherung ohne Todesfallleistung, erfordert zu Beginn der Auszahlphase also die Entnahme eines höheren Einmalbetrags aus dem angesparten Vorsorgekapital.

Das Wahlrecht besteht nach den Vertragsbedingungen der B nur, wenn zu Beginn der Auszahlphase die Voraussetzungen zur Abfindung einer Kleinbetragsrente nicht vorliegen. Eine Kleinbetragsrente ist nach § 93 Abs. 3 Satz 2 Einkommensteuergesetz (EStG) eine Rente, die bei gleichmäßiger Verrentung des gesamten zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapitals eine monatliche Rente ergibt, die 1 Prozent der Bezugsgröße nach § 18 Sozialgesetzbuch IV (SGB IV) nicht übersteigt. Diese Bezugsgröße beträgt nach § 2 Abs. 1 der Sozialversicherungs-Rechengrößenverordnung 2018 derzeit monatlich 30,45 €. Monatliche Renten, die 30,45 € nicht übersteigen, sind danach Kleinbetragsrenten. Dazu heißt es in den Vertragsbedingungen der B unter der Überschrift „Abfindung einer Kleinbetragsrente“: „Die [...] ist berechtigt, eine Kleinbetragsrente durch eine Einmalzahlung zu Beginn der Auszahlphase abzufinden“.

Der A wählte bereits vor seinem 60. Geburtstag im August 2017 für die Zeit nach Vollendung seines 85. Lebensjahrs eine Rentenversicherung mit Todesfallleistung. Als Beginn der Auszahlphase bestimmte er später den Oktober 2018. Die Berechnung des monatlichen Rentenbetrages durch die B ergab, dass dieser bei einer Rentenversicherung ohne Todesfallleistung 31,52 € und bei einer solchen mit Todesfallleistung 29,62 € beträgt. Die B sah ausgehend von einer monatlichen Rente von 31,52 € die Voraussetzungen für die Abfindung einer Kleinbetragsrente nicht gegeben, nahm eine Verrentung des Vorsorgekapitals des A vor und zahlte unter dem 9.10.2018 den ersten monatlichen Rentenbetrag an ihn aus.

A hält dies für falsch, weil die B angesichts der von ihm gewählten Rentenversicherung mit Todesfallleistung von einer monatlichen Rente von nur 29,62 € ausgehen müssen. Da dieser den Kleinrentenbetrag von 30,45 € unterschreite, müsse eine Verrentung seines Vorsorgevermögens von ca. 12.000 € unterbleiben und dieses, wie von ihm gewünscht, in einem Einmalbetrag an ihn ausgezahlt werden. Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt er eine Klärung des Streits.

Die B ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie ist der Ansicht, bei der Berechnung einer Kleinbetragsrente seien Gestaltungsrechte des Vorsorgesparers zu Beginn der Auszahlphase wie die Entnahme von gefördertem Kapital zu Wohnzwecken, eine Teilkapitalauszahlung von bis zu 30 % des geförderten Kapitals sowie die Wahl einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung nicht zu berücksichtigen. Abgesehen davon sei die Abfindung einer Kleinbetragsrente in ihren Vertragsbedingungen als Recht, nicht aber als Pflicht der B ausgestaltet.

II.

Der Schlichtungsantrag des A ist nicht begründet. Die B hat die Auszahlung seines angesparten Vorsorgekapitals von ca. 12.000 € in einem Einmalbetrag zur Abfindung einer Kleinbetragsrente zu Recht abgelehnt, da die Abfindungsvoraussetzungen nicht vorliegen.

1. Nach § 93 Abs. 3 Satz 2 EStG ist eine Kleinbetragsrente, wie bereits ausgeführt, eine Rente, die bei gleichmäßiger Verrentung des gesamten zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapitals eine monatliche Rente ergibt, die 1 Prozent der Bezugsgröße nach § 18 SGB IV, d. h. derzeit 30,45 €, nicht übersteigt. Aus dem Gesetzeswortlaut („gesamten zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapitals“) ergibt sich eindeutig, dass Gestaltungsrechte, die Vorsorgesparern zu Beginn der Auszahlphase eine steuer- und förderunschädliche Entnahme von gefördertem Kapital erlauben, bei der Beurteilung der Frage, ob die Verrentung des verbleibenden Kapitals zu einer Kleinbetragsrente führt, nicht zu berücksichtigen sind.

Das Recht von Vorsorgesparern, zwischen einer Rentenversicherung mit oder ohne Todesfallleistung zu wählen, wird vom Wortlaut des § 93 Abs. 3 Satz 2 BGB allerdings nicht erfasst. Auch aus der Entstehungsgeschichte des Gesetzes ergeben sich keine Anhaltspunkte dafür, ob für die Berechnung, ob eine Kleinbetragsrente vorliegt, die günstigere Einmalprämie für eine Rentenversicherung ohne Todesfallleistung oder aber die teurere Prämie für eine solche mit Todesfallleistung maßgeblich ist. Rechtsprechung und Verwaltungsanweisungen existieren dazu, soweit ersichtlich, nicht.

Ein wesentlicher Anhaltspunkt für die Beantwortung dieser Frage ist aber Abschnitt [...] der Vertragsbedingungen der B zu entnehmen. Danach haben Vorsorgesparer das vorgenannte Wahlrecht zu Beginn der Auszahlphase nur dann nicht, wenn die Voraussetzungen zur Abfindung einer Kleinbetragsrente vorliegen. Danach ist davon auszugehen, dass der Vorsorgesparer das Wahlrecht zu Beginn der Auszahlphase auch dann hat, wenn die Voraussetzungen einer Kleinbetragsrente nicht vorliegen, wenn er sich für eine Rentenversicherung ohne Todesfallleistung entscheidet. Ob er in einem früheren Zeitpunkt für eine Rentenversicherung mit Todesfallleistung votiert hat, ist ohne Belang, da es auf das Wahlrecht zu Beginn der Auszahlphase ankommt. An diesem Wahlrecht ändert sich auch dann nichts, wenn die Wahl einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung zu einer so hohen Einmalprämie führt, dass für die monatlichen Rentenzahlungen nur ein Betrag von nicht mehr als 30,45 € zur Verfügung steht. Daraus ergibt sich klar und eindeutig, dass für die Frage, ob dem Vorsorgesparer ein Wahlrecht zusteht, bei der Berechnung der monatlichen Rente eine Rentenversicherung ohne Todesfallleistung zugrunde zu legen ist. Für die Frage, ob eine Kleinbetragsrente vorliegt, ist danach, gleichgültig wie der Vorsorgesparer von seinem Wahlrecht Gebrauch macht, von einer Verrentung des Vorsorgekapitals unter Zugrundelegung einer solchen Rentenversicherung auszugehen. Ob die Wahl des Vorsorgesparers einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung im konkreten Fall zu einer monatlichen Rente führt, die die Kleinbetragsrentengrenze von 30,45 € nicht überschreitet, ist ohne Belang. Auch wenn Vorsorgesparer zu Beginn der Auszahlphase dem angesparten Kapital Teilbeträge entnehmen und dies dazu führt, dass die Verrentung des restlichen Kapitals nur für eine monatliche Rente von nicht mehr als 30,45 € reicht, liegt keine Kleinbetragsrente im Sinne des § 93 Abs. 2 Satz 2 EStG vor. Es ist kein Grund ersichtlich, dies im Falle der Wahl einer Rentenversicherung mit Todesfallsicherung durch einen Vorsorgesparer anders zu sehen.

Für diese Sicht spricht vor allem, dass es sich nach dem Willen des Gesetzgebers bei Auszahlungen zur Abfindung einer Kleinbetragsrente um Ausnahmefälle handeln soll. Mit staatlichen Zulagen gefördertes Altersvorsorgekapital soll nach seinem Sinn und Zweck zu einer lebenslangen privaten monatlichen Rente führen, die in Ergänzung der staatlichen Altersrente die finanzielle Situation der Vorsorgesparer im Alter langfristig verbessert. Wenn dieses Ziel nicht erreicht wird, weil das angesparte Vorsorgekapital für eine nennenswerte zusätzliche private Rente nicht ausreicht, ist der Altersvorsorgevertrag aus der Sicht des Gesetzgebers gescheitert. Nur in einem solchen Fall soll eine Einmalauszahlung des geförderten Kapitals zu Beginn der Auszahlphase ausnahmsweise steuer- und förderunschädlich sein (§ 93 Abs. 3 Satz 1 EStG).

2. § 1 Abs. 1 Nr. 4 Buchst. a) Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG) bestimmt in diesem Zusammenhang, dass Anbieter wie die B und Vorsorgesparer wie der A im Altersvorsorgevertrag vereinbaren „können“, nicht müssen, dass eine Kleinbetragsrente nach § 93 Abs. 3 EStG abgefunden wird. Damit soll auch den Interessen der Anbieter Rechnung getragen werden. Sie können sich durch eine solche Vereinbarung der Verpflichtung entziehen, eine Minirente über Jahrzehnte an Vorsorgesparer auszahlen und dafür Verwaltungsleistungen erbringen zu müssen, obwohl weder dem Vorsorgesparer noch dem Anbieter damit gedient ist. In Abschnitt [...] der Vertragsbedingungen der B ist dementsprechend bestimmt, dass die B „berechtigt“ ist, eine Kleinbetragsrente durch eine Einmalauszahlung zu Beginn der Auszahlphase abzufinden. Die Abfindung ist danach als Recht der B, nicht als Pflicht und auch nicht als Anspruch des A auf eine solche Abfindung ausgestaltet. Streng vom Wortlaut der Bestimmung ausgehend könnte die B die Abfindung einer Kleinbetragsrente danach sogar auch dann ablehnen, wenn die monatliche Rente des Vorsorgesparers die Kleinbetragsrentengrenze von 30,45 € nicht übersteigt. Ob Abschnitt [...] der Vertragsbedingungen der B so strikt auszulegen ist oder aber insoweit gewisse Auslegungszweifel verbleiben, die gemäß § 305c Abs. 2 BGB zu Lasten der B als Verwenderin der Vertragsbedingungen gehen, kann offen bleiben. Entscheidend ist, dass die monatliche Rente des A bei Wahl einer Rentenversicherung ohne Todesfalleistung den Betrag von 30,45 € übersteigt und damit keine Kleinbetragsrente ist. Die B hat die Auszahlung des gesamten angesparten Vorsorgekapitals des A in einem Einmalbetrag deshalb zu Recht abgelehnt.

3. Der Ombudsmann kann für den A nach alledem leider nichts tun. Wenn er mit der Auszahlung einer monatlichen Kleinrente, die wegen der von ihm gewählten Rentenversicherung mit Todesfalleistung deutlich unter der Kleinbetragsrentengrenze von 30,45 € liegt, weiterhin unzufrieden ist, mag er auf das Angebot der B vom 22.10.2018 eingehen, nach Rückzahlung bereits geleisteter Rentenbeträge die Ansparphase erneut zu eröffnen, und weiteres Kapital ansparen.

Berlin, den 11.12.2018

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

2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick

- 3 Kauf-/Verkaufsaufträge (Vollzugsdefizite)
 - 1 Depotführung (Sperrvermerk)
 - 2 Depot-/Anteilübertrag (Vollzugsdefizite, Hinterlegung)
 - 2 Steuern (Jahressteuerbescheinigung)
 - 1 Vollmacht (Depotauskunft)
 - 1 Nachlass (Depotauskunft)
-

Bei zehn 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 zwei Fällen kam es zu Verzögerungen bei Verkaufsaufträgen. In einem Fall gab es Legitimationsprobleme, weil es die Bank zuvor versäumt hatte, eine Namensänderung der Verbraucherin einzupflegen. In einem weiteren Fall gab es technische Verzögerungen, weil die Kapitalverwaltungsgesellschaft zum Jahreswechsel ihre Depotführungs-

und Zahlungsprogramme aufgrund des Investmentsteuerreformgesetzes angepasst hatte. In beiden Fällen kamen die Gesellschaften bereits aus Kulanz für entstandene Schäden auf. In einem anderen Fall verlangte der Verbraucher die Ausführung eines Kaufauftrags zum Erwerb von Anteilen an einem offenen Immobilienfonds. Dies war der Bank aber nicht möglich, weil die verwaltende Kapitalverwaltungsgesellschaft die Ausgabe neuer Anteile kontingentiert hatte (vgl. Fallbeispiel S. 43).

Depotführung

Ein Verbraucher verlangte die Aufhebung eines Sperrvermerks in seinem Depot nach Abschluss seiner Privatinsolvenz. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft kam dem nach Prüfung im Vorverfahren nach.

Depot/Anteilübertrag

Bei einem Verbraucher kam es zu Verzögerungen beim Übertrag von Fondsanteilen in das Depot bei einer anderen Bank. Dies lag an der Unvollständigkeit seines Auftrags aber auch daran, dass die Bank aufgrund der Umsetzung des Investmentsteuerreformgesetzes zeitweise keine Depotüberträge vornahm. Die Parteien einigten sich auf eine kulanztweise Zahlung an den Verbraucher, der einen geplanten Verkauf der Fondsanteile erst später vornehmen konnte. In einem anderen Fall erstattete die Kapitalverwaltungsgesellschaft dem Verbraucher aus Kulanz seine Auslagen, die ihm im Zusammenhang mit der Hinterlegung von Fondsanteilen seines Sohnes entstanden waren. Sie hatte ihr Depotgeschäft aufgegeben und entsprechende Informationsschreiben an die Eltern konnten aufgrund von vermeintlichen Namens- und Adressänderungen nicht zugestellt werden.

Steuern

In zwei Fällen verlangten Verbraucher die Erstellung von Jahressteuerbescheinigungen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft stellte diese nach Einschaltung der Ombudsstelle unverzüglich aus.

Vollmacht

In einem Fall verlangte ein Finanzberater Einsicht in das Depot seiner Mandantin. Die Bank weigerte sich. Der Ombudsmann hielt dies für richtig. Der Finanzberater hatte seine Bevollmächtigung nicht ordnungsgemäß nachgewiesen.

Nachlass

In einem Fall verlangte eine Miterbin Auskunft über den Depotbestand der Erblasserin. Der Ombudsmann teilte die Auffassung der Bank, dass grundsätzlich nur die Miterben gemeinsam berechtigt sind, Auskünfte von der Bank zu verlangen.

FALLBEISPIEL

DEPOT I KAUF-/VERKAUFAUFTRAG

Schlichtungsvorschlag

(Az.: K 004/2018)

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

I.

Der Antragsteller A unterhält seit 2009 bei der Antragsgegnerin B ein Wertpapierdepot, in dem diese zum 30.9.2018 3,984 Anteile an dem offenen Immobilienfonds C im Wert von 221,23 € verwahrt. Der Immobilienfonds, der vor allem in Gewerbeimmobilien in Europa investiert, wird von der D verwaltet.

Die D hat sich dazu entschlossen, grundsätzlich keine neuen Anteile an dem Immobilienfonds C mehr auszugeben, da nach ihrer Einschätzung am Immobilienmarkt keine qualitativ hochwertigen (Gewerbe-) Immobilien zum Erwerb zur Verfügung stehen, in die neue Gelder gewinnbringend sinnvoll investiert werden können. Nur wenn und soweit die D die Möglichkeit sieht, neue Gelder in solche Immobilien zu investieren, gibt sie für einen begrenzten Zeitraum und in einem begrenzten Volumen neue Anteile aus. Zuletzt geschah dies im Zeitraum vom 20.3 bis zum 28.4.2017. Das Kontingent neuer Anteile steht nach Vorgaben der D nur noch Kunden von Volks- und Raiffeisenbanken zur Verfügung, zu denen der A nicht (mehr) gehört. Zur Gewährleistung dieser Vorgaben verlangte die D von der B die Abgabe einer Verpflichtungserklärung, Kaufaufträge für den Fonds nur noch von Kunden von Volks- und Raiffeisenbanken, die über ein ausreichendes Kontingent verfügen, an die D weiterzuleiten. Die B gab diese Erklärung ab.

Anfang 2018 erteilte A der B den Auftrag, für ihn Anteile an dem Immobilienfonds C zu erwerben. Die B teilte mit, dies sei ihr nicht möglich, da die D neue Fondsanteile nur noch an Kunden von Genossenschaftsbanken abgebe.

Dagegen wendet sich A mit seinem Schlichtungsantrag mit dem Ziel, ihm den Erwerb von Anteilen an dem Immobilienfonds C mit Hilfe eines Kaufauftrags an die B zu ermöglichen. Er sieht in der Kontingentierung neuer Anteile an dem Immobilienfonds C für Kunden von Genossenschaftsbanken eine Diskriminierung im freien Bankverkehr und meint, wenn die B den Verkauf von Bestandsanteilen an dem Fonds ermögliche, müsse sie auch für die Möglichkeit eines Zukaufs sorgen.

Die B ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie macht geltend, die Beschaffung neuer Anteile an dem Immobilienfonds C sei ihr nicht möglich, ohne gegenüber der D vertragsbrüchig zu werden.

II.

Der Schlichtungsantrag des A ist unbegründet.

1. Die B ist nicht verpflichtet, dem A den Erwerb von neuen Anteilen an dem offenen Immobilienfonds C zu ermöglichen. Den Kaufauftrag des A vom Anfang des Jahres 2018 durfte sie schon deshalb ablehnen, weil die D für den genannten Fonds seit Ende April 2017 keine neuen Anteile mehr ausgegeben hat. Die Ausführung des Kaufauftrags des A war ihr deshalb gar nicht möglich.

Die B ist auch nicht verpflichtet, künftig von der D neu ausgegebene Anteile an dem Fonds für den A zu erwerben. Sie hat sich gegenüber der D verpflichtet, Kaufaufträge für neue Anteile nur noch von Kunden von Volks- und Raiffeisenbanken, die über ein ausreichendes Kontingent verfügen, an die D weiterzuleiten. An diese Vereinbarung ist die B gebunden. Der A kann von ihr unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verlangen, dass sie insoweit vertragsbrüchig wird und sich der Gefahr aussetzt, von der D überhaupt keine neuen Anteile mehr zu erhalten. Die Ansicht des A, weil die B die Veräußerung von Bestandsanteilen ermögliche, müsse sie auch den Neuerwerb möglich machen, entbehrt jeder rechtlichen Grundlage.

Auch die Rüge des A, die B habe ihn bei seinem Wechsel von der Volksbank E zur Bank F im März 2016 nicht darüber informiert, dass für ihn damit die Möglichkeit des Erwerbs neuer Anteile an dem Immobilienfonds C entfalle, vermag das Begehren des A nicht zu stützen. Die vom A nicht ausreichend dargelegte Verletzung einer vertraglichen Informationspflicht durch die B vermag nach § 280 Abs. 1 BGB allenfalls einen Schadensersatzanspruch des A zu begründen. Einen solchen macht er aber nicht geltend.

2. Auch von der vom A gerügten „Diskriminierung im freien Bankverkehr“, die im Übrigen nicht der B, sondern allenfalls der D anzulasten wäre, kann keine Rede sein. Im Zivilrecht gilt der Grundsatz der Vertragsfreiheit. Eine privatrechtlich organisierte Gesellschaft wie die D kann deshalb grundsätzlich frei bestimmen, mit wem sie durch die Ausgabe neuer Anteile einen Investmentvertrag schließen will und mit wem nicht. Etwas anderes gilt, wenn das Gesetz einen Kontrahierungszwang vorsieht. Das ist hier indes nicht der Fall.

Auf den Gleichbehandlungsgrundsatz des Art. 3 GG kann sich A schon deshalb nicht mit Erfolg berufen, weil privatrechtlich organisierte Gesellschaften nicht unmittelbar an Grundrechte gebunden sind. Die in § 26 Abs. 2 Nr. 6 KAGB normierte Pflicht von Kapitalverwaltungsgesellschaften, Anleger von Investmentvermögen fair zu behandeln, was eine grundsätzliche Gleichbehandlung einschließt, besteht nur gegenüber Anteilsinhabern, nicht aber gegenüber Anteilserwerbsinteressenten. Und das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) ist nicht einschlägig, weil es nur Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität verhindern will. Darum geht es hier ersichtlich nicht.

3. Der Ombudsmann kann für den A nach alledem leider nichts tun als darauf hinzuweisen, dass er die Möglichkeit hat, Bestandsanteile an dem Immobilienfonds C über die Börse zu erwerben, wenn dort welche angeboten werden.

Berlin, den 27.11.2018

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



2.3.5 AUSBLICK 2019

Die Ombudsstelle konnte bei bislang 51 Verbraucherbeschwerden des laufenden Jahrs keine besonderen Vorkommnisse feststellen. Die meisten Eingaben beschäftigten sich, wie im Vorjahr, mit fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2018 sechs grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet.

Es handelte sich um drei Beschwerden mit Bezug zu EU-Staaten, darunter eine Beschwerde eines Verbrauchers aus Österreich im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle und zwei Beschwerden gegenüber Luxemburger Gesellschaften, für die sie nicht zuständig war. Darüber hinaus hat die Ombudsstelle drei Beschwerden mit Drittstaatenbezug erhalten, darunter zwei Beschwerden von Verbrauchern aus der Schweiz und eine Beschwerde gegenüber einem Unternehmen aus Montenegro. Im Fall eines Verbrauchers aus der Schweiz konnte sie ebenfalls ein Ombudsverfahren durchführen.

Die Ombudsstelle hat 2018 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received six cross-border consumer complaints in 2018.

Three complaints were related to the EU. The Ombudsman Scheme was competent for one complaint by a consumer from Austria. Two complaints vis-à-vis companies from Luxembourg it could not handle as competent scheme. Three complaints were related to third countries. Among them were to complaints by consumers from Switzerland and one complaint vis-à-vis a company from Montenegro. The Ombudsman Scheme was competent to deal with the complaint by one consumer from Switzerland.

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2018.

WEITERE VIER FONDS-
GESELLSCHAFTEN
BIETEN VERBRAUCHERN
STREITSCHLICHTUNG AN.

3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle mit ihren Mitgliedsunternehmen den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) nahezu vollständig 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 2018 Mitgliederzuwachs und konnte folgende Unternehmen als neue Mitglieder begrüßen:

Zugänge

- **ServiceInvest Kapitalverwaltungs-gesellschaft mbH**
(3. Quartal 2018)
- **ACATIS Investment Kapitalverwaltungs-gesellschaft mbH**
(3. Quartal 2018)
- **SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH**
(3. Quartal 2018)
- **Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.**
für deutsche Fonds nach dem KAGB
(1. Quartal 2019)

3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juli 2019):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Aberdeen Standard Investments Deutschland AG	www.aberdeenstandard.de
	ACATIS Investment Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.acatis.de
	Allianz Global Investors GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipziger.de
	Ampega Investment GmbH	www.ampega.com
	Amundi Deutschland GmbH	www.amundi.de
	AVANA Invest GmbH	www.avanainvest.com
	AXA Investment Managers Deutschland GmbH	www.axa-im.com
	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
	DWS Grundbesitz GmbH	www.dws.com
	DWS Investment GmbH	www.dws.com
	FEREAL AG	www.fereal.de
	Flossbach von Storch Invest S.A.	www.fvsinvest.lu
	GENERALI INSURANCE ASSET MANAGEMENT S.p.A. SGR, Zweigniederlassung Deutschland	www.generali-investments.com
	HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.de
	Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.	www.hauck-aufhaeuser.com
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	INTREAL International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.intreal.com
	IPConcept (Luxemburg) S.A.	www.ipconcept.com
	JAMESTOWN US-Immobilien GmbH 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
	La Francaise Asset Management GmbH	www.la-francaise-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardassetmanagement.com
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de
	LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Metzler Asset Management GmbH	www.metzler.com
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	www.nomura-asset.eu
	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.pgimrealstate.com
	RWB PrivateCapital Emissionshaus AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	www.rwb-ag.de
	Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.de
	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.serviceinvest.de
	Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds
	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	www.si-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SOCIETE GENERALE Securities Services	Société Générale Securities Services GmbH www.securities-services.societegenerale.com/de/
	STATE STREET	State Street Bank International GmbH www.statestreet.de
	SwissLife Asset Managers	Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH www.livingandworking.de
	UBS	UBS Asset Management (Deutschland) GmbH www.ubs.com/de/de/asset-management.html
	Union Investment	Union Investment Institutional GmbH www.union-investment.de/institutional
	Union Investment	Union Investment Privatfonds GmbH www.union-investment.de/privatkunden
	Union Investment	Union Investment Real Estate GmbH www.union-investment.de/realstate
	Union Investment	Union Investment Service Bank AG www.union-investment.de
	UNIVERSAL INVESTMENT	Universal-Investment-Gesellschaft mbH www.universal-investment.com
	VISUALVEST Dein Geld verdient mehr.	VisualVest GmbH www.visualvest.de
	Walser Privatbank Invest S.A.	Walser Privatbank Invest S.A. www.walserprivatbankinvest.com
	WARBURG INVEST	WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH www.warburg-fonds.com
	Deka Immobilien	WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH www.westinvest.de
	ZBI Zentral Boden Immobilien Gruppe ZBI Fondsmanagement AG	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 VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSTELLEN

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 Vermögensanlagengesetz.

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

Telefon: +352 26251-2904

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 Streitbeilegungsverfahren 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.

DER OMBUDSMANN HAT
WEITREICHENDE KOMPETENZEN
IM SCHLICHTUNGSVERFAHREN.

4. OMBUDSVERFAHREN

Die Grundlage des Verfahrens 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-, Auskunfts- und Verschwiegenheitspflichten und zu Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.⁹ 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.

⁹ 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 (Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung-KASchlichtV) die wesentlichen Vorgaben der EU-Richtlinie. 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.

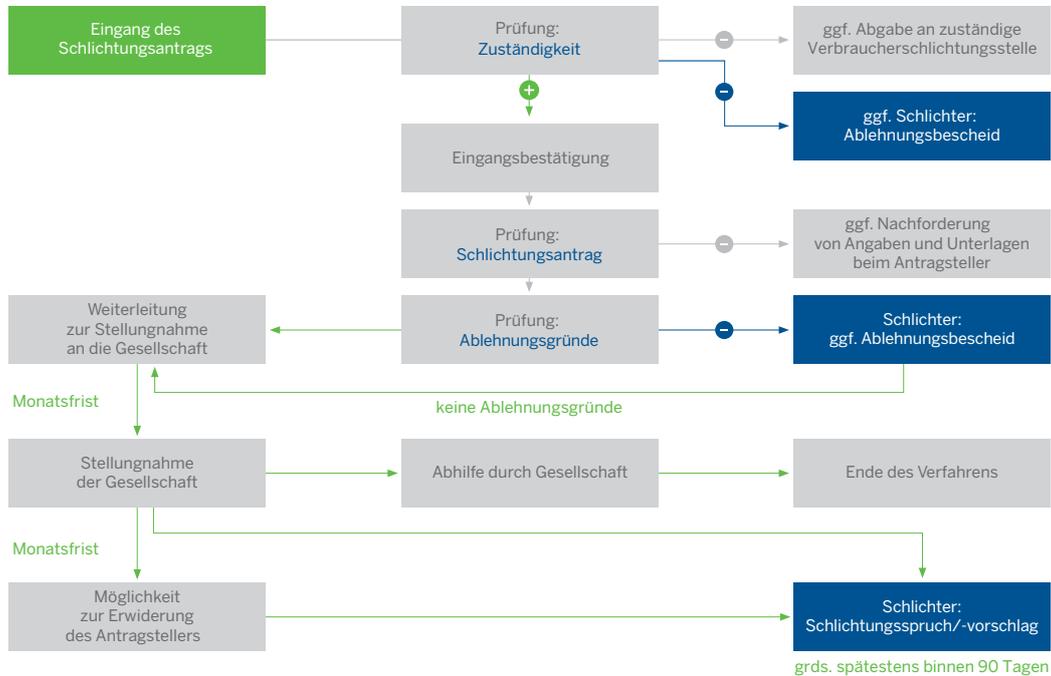
Vor dieser Reform hatte der BVI die Verfahrensordnung zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Diese Neuordnung verbreiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie u. a. die Schlichtungskompetenz 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 Schlichtungsverfahrens 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 weiterzuverfolgen, ohne dass zwischenzeitlich Verjährung droht.

Vor einem Schlichtungsverfahren ist es für Verbraucher indes 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 oder wegen Mutwilligkeit nicht bewilligt 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 beigefügt 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 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.

DIE OMBUDSSTELLE

DIE OMBUDSSTELLE IST BESTENS VERNETZT.

BESTENS VERNETZT



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-Kommission¹⁰ (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes¹¹ (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.

¹⁰ www.ec.europa.eu/fin-net

¹¹ www.networkfso.org

5.1 DIALOGUE

Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich

Die Ombudsstelle hat auch 2018 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 Bausparkassen, die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen und der Versicherungsombudsmann.

Hierbei ging es neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema im Berichtsjahr insbesondere auch um die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung bei Verbraucherschlichtungsstellen sowie Fragen der Digitalisierung von Schlichtungsverfahren.

Daneben bot die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) mit ihrem jährlichen Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt unter Beteiligung von Vertretern des Bundesministeriums der Finanzen (BMF), des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und des Bundesamts für Justiz (BfJ) am 6. September 2018 in Bonn wieder ein wertvolles Forum für den Dialog (vgl. BaFin-Journal 9/2018). Im Mittelpunkt des Meinungsaustauschs standen diesmal der erste Verbraucherschlichtungsbericht des BfJ, die ersten Erfahrungen mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) sowie mögliche Reformansätze. Das Treffen fand mittlerweile zum siebten Mal statt.

Weiteren fachlichen Austausch über den finanziellen Verbraucherschutz ermöglichte auch der BaFin-Verbraucherbeirat, dem Fondsombudsmann Wolfgang Arenhövel neben Vertretern des BMF, des BMJV, der Wissenschaft und des Verbraucherschutzes bis April 2018 angehörte. Der BaFin-Verbraucherbeirat wurde 2018 turnusmäßig neu zusammengestellt.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2018 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 13. Juni 2018 und am 8. November 2018 in Brüssel.

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat zudem an mehreren branchenübergreifenden Dialogen mit Verbraucherschlichtungsstellen teilgenommen.

Der erste Erfahrungsaustausch fand am 28. Juni 2018 auf Einladung der Schlichtungsstelle Energie statt. Im Mittelpunkt der Gespräche standen z. B. die Einführung der neuen Musterfeststellungsklage und das Zusammenspiel mit der außergerichtlichen Streitbeilegung, die ersten Erfahrungen mit dem BfJ als Aufsichtsbehörde sowie die neuen Regeln zum Datenschutz. Teilnehmer waren neben den Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Finanzbereich z. B. die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft und die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP). Ein weiterer Erfahrungsaustausch fand am 19. November 2018 auf Einladung des BMJV in Berlin statt. Das BfJ stellte auch hier seinen Verbraucherschlichtungsbericht vor und das BMJV erörterte mit den teilnehmenden Verbraucherschlichtungsstellen möglichen Reformbedarf beim VSBG und der FinSV.

5.2 FACHVERANSTALTUNGEN

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus 2018 an zahlreichen weiteren Fachgesprächen, -konferenzen und sonstigen Veranstaltungen zu Themen des (finanziellen) Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

23.1.2018

Fachgespräch

„Chancen und Risiken kollektiver Klagemöglichkeiten“

European Justice Forum (Berlin)

22.2.2018

Fachkonferenz

„High-level conference on sustainable finance“

Vertretung der Europäischen Kommission in Deutschland, DIW, H4SF (Berlin)

11.-12.6.2018

Fachkonferenz

„ADR Assembly 2018“

Europäische Kommission (Brüssel)

25.6.2018

Fachkonferenz

„Nationaler Verbraucherdiallog (New Deal for Consumers)“

Europäische Kommission (Berlin)

26.6.2018

Fachtagung

„Collective Redress – inputs for Germany, Switzerland and the EU: Civil procedure reform and other effective ways to deal with mass damages“

European Justice Forum (Berlin)

20.9.2018

Fachkonferenz

„Asset Management Konferenz 2018“

BVI (Frankfurt)

23.-26.9.2018

Fachkonferenz

„2018 INFO-Conference of the International Network of Financial Services Ombudsman Schemes“

INFO Network (Dublin)

17.10.2018

Fachgespräch

„Die Musterfeststellungsklage kommt!“

SPD-Bundestagsfraktion (Berlin)

24.10.2018

Festakt

„Verabschiedung von Edgar Isermann als Ombudsmann der SÖP“

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (Berlin)

7.11.2018

Empfang

„SCHUFA-Jahresforum: Vertrauen im digitalen Zeitalter“

Schufa (Berlin)

19.11.2018

Fachgespräch

„bankenDIALOG: Welchen Schutz brauchen Kunden in der digitalen Welt?“

Bundesverband deutscher Banken (Berlin)

10.12.2018

Fachkonferenz

„Viel Information – gut geschützt? Was können Verbraucherinformationen im Finanzmarkt leisten?“

Marktwächter Finanzen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (Berlin)

„OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS
ZIEHT ERNEUT POSITIVES FAZIT.“

ASSCOMPACT VOM 1.10.2018



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 dem jährlichen Tätigkeitsbe-

richt nach der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), einem weitergehenden Jahresbericht, einer vierteljährlichen 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.

6.1 MEDIEN

Tätigkeits- und Jahresbericht

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsarbeit eines Berichtsjahrs nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben des § 20 FinSV. Er wird spätestens am 1. Februar des dem Berichtsjahr folgenden Jahrs auf der Webseite der Ombudsstelle veröffentlicht.

Der weitergehende freiwillige Jahresbericht informiert mit praktischen Fallbeispielen detailreich und abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahrs und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

Kurz, prägnant und zeitnah informieren sie über aktuelle Fallzahlen und skizzieren wissenswerte 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.

Verbraucher können über ein Beschwerdeformular auf der Webseite und der Möglichkeit der elektronischen Übermittlung leicht Kontakt mit der Ombudsstelle aufnehmen.

Aktuelles zu Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.



6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahrs 2018 zur Ombudsstelle in Auszügen:

www.citywire.de vom 15.1.2018

Aufklärungspflicht über Vertriebsprovisionen:
Neue Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs

www.dasinvestment.com vom 16.1.2018

Wieder mehr Beschwerden der Fondsanleger

Fonds & Finanzen (BöZ) vom 16.1.2018

Ombudsstelle für Fonds verzeichnet im vierten Quartal mehr Eingaben

www.dasinvestment.com vom 12.4.2018

Fondsombudsmann erhält weniger Beschwerden

www.citywire.de vom 12.4.2018

BVI-Ombudsstelle: Verbraucherbeschwerden von Fondssparern sinken im ersten Quartal 2018

Deutsche Finanz Presse Agentur vom 13.4.2018

Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht Quartalsinfo

www.fondsprofessionell.de vom 26.4.2018

Neue Schlichtungsstelle für Finanzberatung gegründet

www.dasinvestment.com vom 17.7.2018

Ombudsstelle für Investmentfonds -
Verbraucherbeschwerden legen leicht zu

EXXEC NEWS vom 10.9.2018

Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht Jahresbericht 2017

Finanztest vom 1.10.2018

Beschwerden zu Riester

AssCompact vom 1.10.2018

Ombudsstelle für Investmentfonds zieht erneut positives Fazit

www.wallstreet-online.de vom 19.10.2018

BVI-Ombudsstelle: Zahl der Beschwerden steigt



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.



ANHANG

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

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS¹² 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 haben¹³, 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.

¹² nachstehend nur Ombudsstelle

¹³ 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 L-2991 Luxembourg 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 660550-110 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 und -550 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon 0800 3696000 Telefax 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon 0800 2550444 Telefax +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:
12. Juli 2019

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppe.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