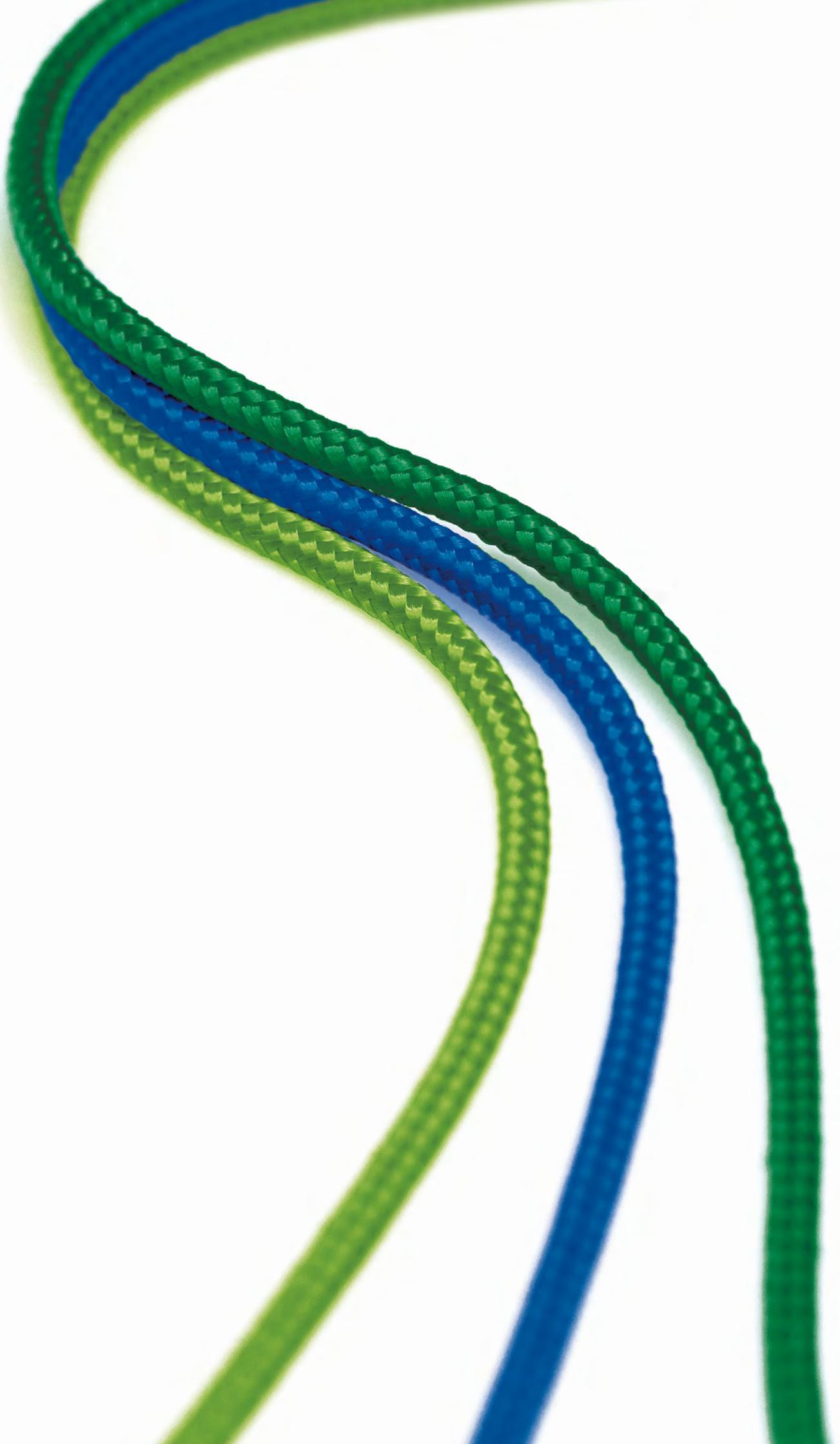


JAHRESBERICHT 2024



JAHRESBERICHT 2024





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsombudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Mitgliedschaften	16
2. BERICHT 2024	18
2.1 Antonius Fahnenmann zum Berichtsjahr 2024	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	43
3. MITGLIEDER	44
3.1 Unternehmen	46
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	50
4. OMBUDSVERFAHREN	52
4.1 Historie	54
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	54
4.3 Verfahrensablauf	56
5. DIALOG & MEDIEN	58
5.1 Netzwerke	60
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	62
ANHANG	64
Verfahrensordnung	66
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	72

VERBRAUCHERN
STREITBEILEGUNG
MITTLERWEILE

„VERBRAUCHERN IST DIE ALTERNATIVE
STREITBEILEGUNG IM FINANZBEREICH
MITTLERWEILE EIN BEGRIFF.“

TIMM SPYRA-SACHSE, LEITER BÜRO DER OMBUDSSTELLE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2024.

Die EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung ist seit diesem Sommer Geschichte. Die EU-Kommission hat den Betrieb am 20. Juli 2025 eingestellt. Die Einreichung von Beschwerden war nur noch bis zum 19. März 2025 möglich.

Ein konsequenter Schritt. Verbraucher haben die seit 2016 bestehende ODR-Plattform nur in wenigen Fällen genutzt. Hierüber konnte man grenzüberschreitende Beschwerden bei der zuständigen nationalen Verbraucherschlichtungsstelle platzieren lassen.

Für Verbraucherschlichtungsstellen ist das eine Erleichterung. Die Bearbeitung von Beschwerden über die ODR-Plattform war bürokratisch und kompliziert. Für Unternehmen entfallen offensichtlich kaum nützliche Informationspflichten gegenüber Verbrauchern z. B. auf Webseiten und in Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Verbrauchern geht – jedenfalls im Bereich Finanzen und Versicherungen – nichts verloren.

In Deutschland ist Verbrauchern die alternative Streitbeilegung in der Finanz- und Versicherungswirtschaft mittlerweile ein Begriff. Tausende Verbraucher nehmen jedes Jahr die für Banken, Kapitalverwaltungsgesellschaften, Bausparkassen oder Versicherungen zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen in Anspruch. Bei grenzüber-

schreitenden Streitigkeiten hilft das FIN-NET, das Netzwerk der Finanzschlichtungsstellen der EU-Kommission, als Wegweiser.

Wir haben so in den letzten Jahren ohne Umweg über die ODR-Plattform nicht nur zahlreichen Verbrauchern aus EU-Mitgliedsstaaten weiterhelfen können. Es waren auch Beschwerden aus Ländern wie der Schweiz, Bosnien und Herzegowina, den USA oder Saudi-Arabien dabei – um nur einige zu nennen.

Besonders freuen wir uns, dass uns hierfür auch künftig Antonius Fahnemann, Präsident des LG Osnabrück a. D., zur Verfügung steht. Der BVI hat ihn in diesem Jahr mit Zustimmung des BfJ und des vzbv neben Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a. D., für eine weitere Amtszeit bestellt.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Ihr

Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist eine 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 auch 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. Kann ein Streit bilateral nicht gelöst werden, müssen sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen.

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

fachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht und ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess. Die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten 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.

„ALTERNATIVE STREIT-
BEILEGUNG IST TEIL
EINES MODERNEN VER-
BRAUCHERSCHUTZES.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



ALTERNATIVE S
BEILEGUNG IST
EINES MODERNE

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit 2011 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 bestellt. Im Mai 2019 hat er die Ombudsstelle zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsbudsmann übernommen. Seit August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Antonius Fahnemann. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017, 2020 und 2023 als Fondsbudsmann wiederbestellt.

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/ 2020/2023	Neubestellung zum Fondsbudsmann

„SCHLICHTUNGSSTELLEN
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN
AUF AUGENHÖHE.“

ANTONIUS FAHNEMANN



SCHLICHTUNGS
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit 2019 Fondsombudsmann.

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 erstmals zum 1. August 2019 zum (stellvertretenden) Fondsombudsmann bestellt. Seit August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Wolfgang Arenhövel. Der BVI hat Antonius Fahnemann nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2022 und 2025 als Fondsombudsmann wiederbestellt.

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 Fondsombudsmann
2022/2025	Neubestellung zum Fondsombudsmann

„WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER FÜR
VERBRAUCHER.“

TIMM SPYRA-SACHSE



WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER
FÜR 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 Ombudsverfahren erfüllt es vor allem administrative Aufgaben. Es nimmt Schlichtungsanträge entgegen, stellt im ersten Schritt formale Vorprüfungen an und holt die Stellungnahmen der Parteien ein, bevor es eine Schlichtungssache an einen Ombudsmann abgibt.

Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm, das dem Büro einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- und Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle erlaubt.

Darüber hinaus ist das Büro 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 2024 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Spyra-Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro.

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 Bundesamts für Justiz (BfJ) und 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 handeln. 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 ebenso wie das BfJ 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 umfasst produktorientierte Streitigkeiten über offene und geschlossene Fonds (sog. kollektive Vermögensverwaltung), über Finanzdienstleistungen, wie die Anlageberatung, die Depotführung oder Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Rente) oder auch die Verwaltung von Privatvermögen außerhalb einer Fondsstruktur (sog. individuelle Vermögensverwaltung).

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

1.3.2 ORGANISATION

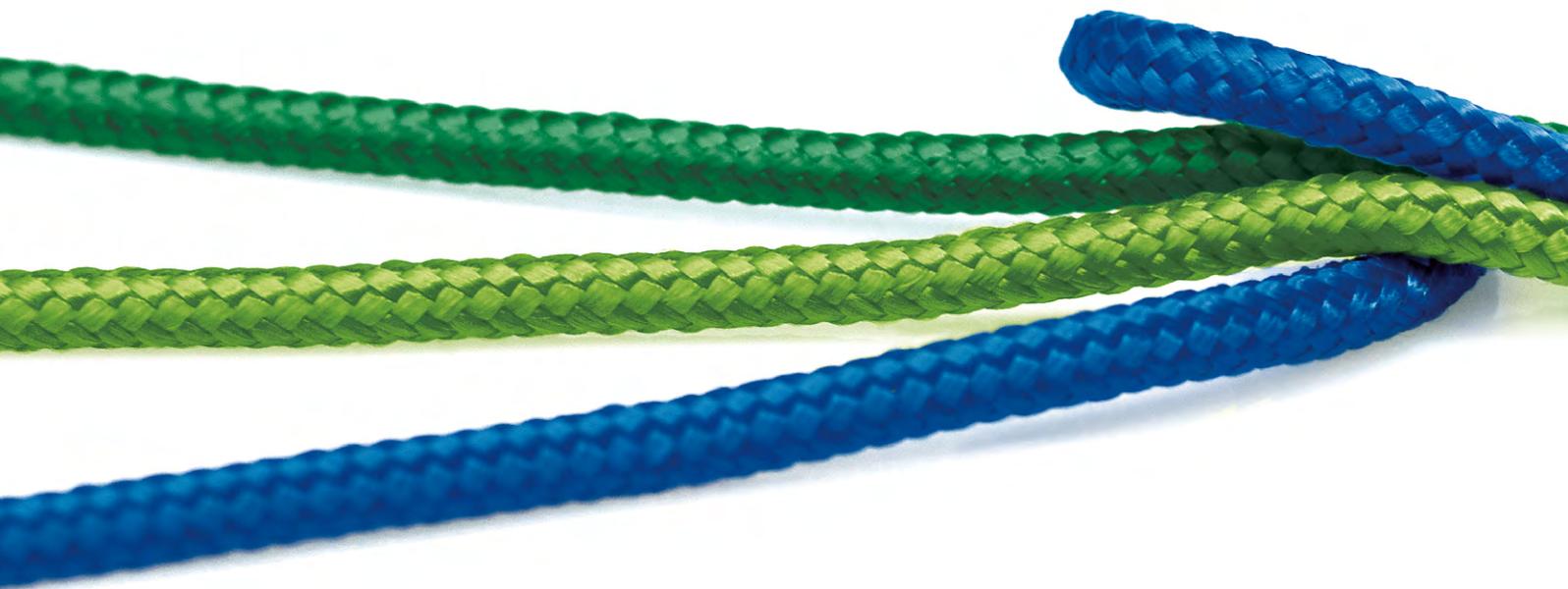
Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eine eigenständige Organisationseinheit im Verband konzipiert und eingerichtet. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

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 waren die Schlichtungsaufgaben der Ombudsstelle laut Geschäftsverteilung jeweils zur Hälfte auf die Ombudsmänner Wolfgang Arenhövel und Antonius Fahnemann verteilt.

1.3.3 FINANZEN

Die Ombudsstelle verfügt zur Erfüllung ihrer Aufgaben über ein vom Haushalt des BVI getrenntes und zweckgebundenes Budget.



Die Finanzierung tragen die Unternehmen, die sich dem Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle angeschlossen haben (vgl. Kapitel 3). Der jährliche Finanzierungsbeitrag eines Mitgliedsunternehmens 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 2024 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 472.605,25 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 438.337,34 Euro.

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

1.3.4 RECHTSQUELLEN

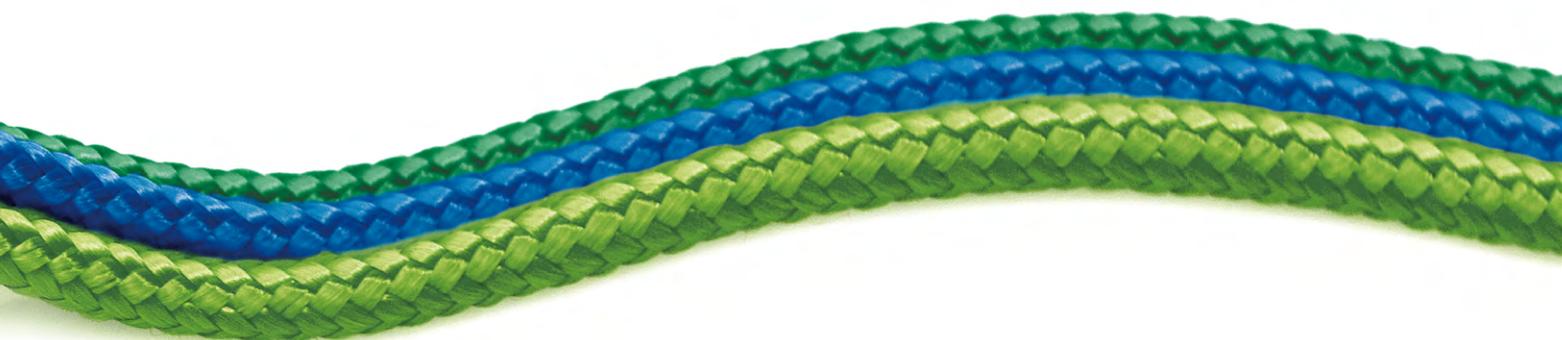
Das Gesetz zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 hat die Streitschlichtung im Finanzbereich neben dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gesondert und einheitlich in **§ 14 Unterlassungsklagengesetz** (UKlaG) normiert.

Die für den Fondssektor bis dahin geltenden Vorschriften des § 342 Abs. 3 ff. KAGB a.F. sind in § 14 Abs. 1 Nr. 6 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 hinaus die Vorschriften der **Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz** (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung - VSInfoV).

Darüber hinaus galt bis zum 20. Juli 2025 noch die europäische **Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** unmittelbar. Diese Verordnung ist mit **Verordnung (EU) 2024/3228** aufgehoben worden.





Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

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

1.4.1 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)¹.

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 66 Mitgliedern aus 31 Nationen. Hierzu zählen z. B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) 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 Network² (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Vollmitgliedschaft 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.



¹ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

² <https://neon-ombudsman.org/>

³ Richtlinie 2013/11/EU

1.4.2 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 53 Mitgliedern aus 37 Ländern.



1.4.3 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle war im Berichtsjahr als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal⁵ der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet.

Der Betrieb der ODR-Plattform ist auf Grundlage der Verordnung (EU) 2024/3228 mit Wirkung vom 20. Juli 2025 eingestellt worden.

⁴ <https://www.networkfso.org/>

⁵ <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

„VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN
BIETEN EINEN SCHNELLEN WEG
ZUM RECHT.“

ANTONIUS FAHNEMANN, OMBUDSMANN

2. BERICHT 2024

207 VERBRAUCHERKONTAKTE

+57% GEGENÜBER 2023

EINIGUNGSQUOTE BEI **27%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **22%** DER FÄLLE

2.1 ANTONIUS FAHNEMANN ZUM BERICHTS- JAHR 2024

Verbraucherschlichtungsstellen haben die Aufgabe, zu vermitteln, bevor ein Streit eskaliert. Sie bieten eine niedrigschwellige, kostengünstige und oftmals auch schnellere Alternative zu einem Gerichtsverfahren. Für viele Verbraucher sind Schlichtungsstellen inzwischen ein willkommenes Mittel, ohne große Mühe zu ihrem Recht zu kommen. Zumindest zu einer fairen Einigung.

Im Gegensatz zu Gerichten können Verbraucherschlichtungsstellen – bis auf wenige Ausnahmen – aber keine verbindlichen Entscheidungen treffen. Das ist ein Nachteil. Die Ombudsstelle für Investmentfonds hat eine solche Kompetenz. Bis zu einem Beschwerdewert von 10.000,- Euro. Hierfür muss die Rechtslage jedoch klar sein und die Streitigkeit Einzelfallcharakter haben.

Anders als Gerichte können wir als Verbraucherschlichtungsstelle auch keine Zwangsmaßnahmen ergreifen. In der Regel bedarf es das bei uns auch nicht. Ein wesentlicher Grund hierfür ist die grundsätzlich positive Einstellung unserer Mitglieder zu alternativer Streitbeilegung und eine hohe Akzeptanz unserer Schlichtungsvorschläge.

An Grenzen stößt Verbraucherstreitbeilegung aber bei gerichtlich noch gänzlich ungeklärten Rechtsfragen, insbesondere mit Breitenwirkung,

oder bei beweisbedürftigen Themen. Hier bleibt Verbrauchern oder Verbraucherschutzverbänden am Ende meist nur, den Gerichtsweg einzuschlagen. Hierfür stehen seit einiger Zeit auch kollektive Rechtsschutzinstrumente zur Verfügung.

Im vergangenen Berichtsjahr hatten wir viele solcher Fälle zu verzeichnen, bei denen die Rechtslage noch unklar ist und viele Verbraucher betroffen waren.

Insgesamt erreichten uns im Berichtsjahr 207 Verbraucheranfragen und -beschwerden. Das sind knapp 57% mehr als noch im Jahr 2023. Der weit überwiegende Teil betraf mit 52% fonds-basierte Altersvorsorgeverträge und mit 29% das klassische Fondsgeschäft, also die kollektive Vermögensverwaltung. Das Depotgeschäft kam auf 19%.

Die meisten Schlichtungsanträge gab es zur Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr bei fonds-basierten Riesterverträgen. Das BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) war hierfür der Auslöser. Der BGH hatte die Kostenklausel einer Sparkasse über Abschluss- und Vermittlungskosten im Zusammenhang mit der Auszahlphase eines Riestervertrags für unwirksam erklärt. Viele Verbraucher nahmen das zum Anlass, die in der Prämie für eine solche Rentenversicherung enthaltenen Kostenbestandteile zu hinterfragen. Für diese Kosten gäbe es keine



Grundlage, denn die Klauseln der Anbieter für fonds-basierte Altersvorsorgeverträge seien genauso intransparent wie die der Sparkassen. Dieser Einschätzung pflichten wir als Schlichter zwar bei. Ob daraus aber folgt, dass die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr quasi kostenlos zu haben ist, halten wir für fraglich und muss unseres Erachtens gerichtlich geklärt werden. Mittlerweile liegen zu dieser Thematik zwei gegenläufige Urteile des LG Hechingen (Az 5 O 11/24 KfH) und des LG Memmingen (Az 1 HK O 1107/24) vor, die beide nicht rechtskräftig sind. Es ist zu erwarten, dass der BGH sich hierzu äußern muss.

Für weiteren Wirbel sorgte die – auch in den Medien viel beachtete – Sonderbewertung eines offenen Wohnimmobilienfonds, der auf einen Schlag 16,7% seines Wertes einbüßte. Viele Verbraucher hegten nicht nur Zweifel an der Bewertungspraxis. Sie machten auch geltend, dass die Risikoeinstufung des Fonds in die Risikoklasse 1 (geringes Risiko) im Verkaufsprospekt und darauf gründenden Produktinformationen irreführend gewesen sei. Wir vertreten in diesen Fällen durchaus die Meinung, dass ein solcher Bewertungsabschlag aber auch die Risikoeinstufung von offenen Immobilienfonds kritisch hinterfragt werden darf. Es wird letztendlich auch hier darauf ankommen, dass Gerichte sich dies ansehen. Erste Urteile, z.B. des LG Nürnberg-Fürth (Az 4 HK O 5879/24) liegen auf dem Tisch. Berufung ist eingelegt. Bei

diesem stattgebenden Urteil ging es zwar um eine alternative Risikoeinstufung im sog. Basisinformationsblatt des Fonds. Sollte es Bestand haben, dürfte es aber auch in den hier vorgelegten Fällen richtungsweisend sein.

Im Ergebnis war es uns bei all diesen Streitigkeiten nicht möglich, Schlichtungslösungen zu unterbreiten. Gerichte müssen hier, ggf. auch unter Einholung sachverständiger Gutachten, zunächst Klarheit für eine Vielzahl von Altersvorsorgesparern und Fondsanlegern aber auch für die Unternehmen schaffen.

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden im laufenden Berichtsjahr liegen nach dem ersten Halbjahr wieder etwas unter denen des Vorjahres. Die beiden o.g. Themenschwerpunkte stehen weiter auf der Agenda. Die Eingänge haben sich aber merklich abgeschwächt.

Ihr

Antonius Fahnemann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a.D.
Ombudsmann

2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle konnte die meisten dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 30. Juni 2025 abschließen⁶. Lediglich 2 Ombudsverfahren dauerten darüber hinaus noch an.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **207** (132)⁷ Eingaben. Dies entspricht einem Zuwachs der Verbraucherkontakte um knapp 57% gegenüber 2023.

Zuständigkeit

19 Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten. Sie betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte abseits des Fondsgeschäfts nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

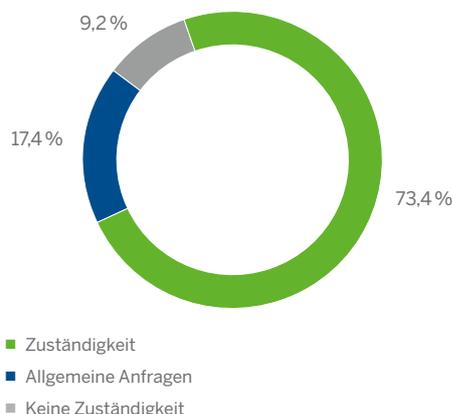
Bei 15 dieser Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgeben konnte.

Bei 4 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann **Ablehnungsbescheide mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen hingewiesen.

In **36** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern nur allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Hierbei ging es oft um Zuständigkeitsfragen 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.

Die Ombudsstelle war hiernach für **152** (85), d.h. **73,4%** (64,4%) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 152 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

30 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und damit 19,7% der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 23 Fällen vollständig entsprochen, in 3 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 4 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem Verbrauchern der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

Rücknahme

In **15** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Ombudsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

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

⁷ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In 1 Fall musste der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag** erlassen. Der Verbraucher hatte im Vorverfahren beim Büro der Ombudsstelle keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag gestellt und zum Verständnis der Streitigkeit notwendige Unterlagen nicht eingereicht.

Ablehnungsbescheid wegen grundsätzlicher Bedeutung

In 71 Fällen ergingen **Ablehnungsbescheide wegen grundsätzlicher Bedeutung**. Der Ombudsmann führte die Ombudsverfahren nicht fort, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung der Streitigkeiten erheblich waren, noch nicht gerichtlich geklärt waren.

Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge

In 33 Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 5 Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge zugunsten der Verbraucher, die in vier Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 28 Fällen erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. Gleichwohl haben 7 Verbraucher den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu ihren Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

Die Unternehmen haben die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu 100 % (100 %) akzeptiert.

Offene Verfahren

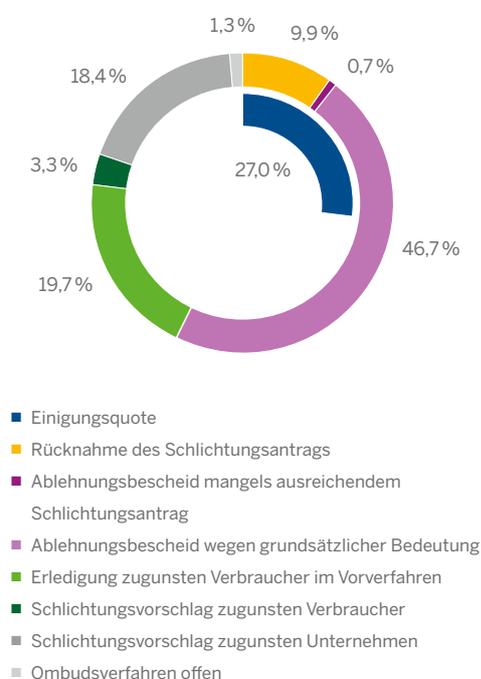
Bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts waren 2 Ombudsverfahren noch nicht abgeschlossen.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2024 in **27%** (51,8%) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 22,4% der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Eine Verbraucherin erachtete den zu ihren Gunsten erlassenen Schlichtungsvorschlag als nicht ausreichend und akzeptierte diesen nicht. Zudem haben sich 4,6% der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 18,4% der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



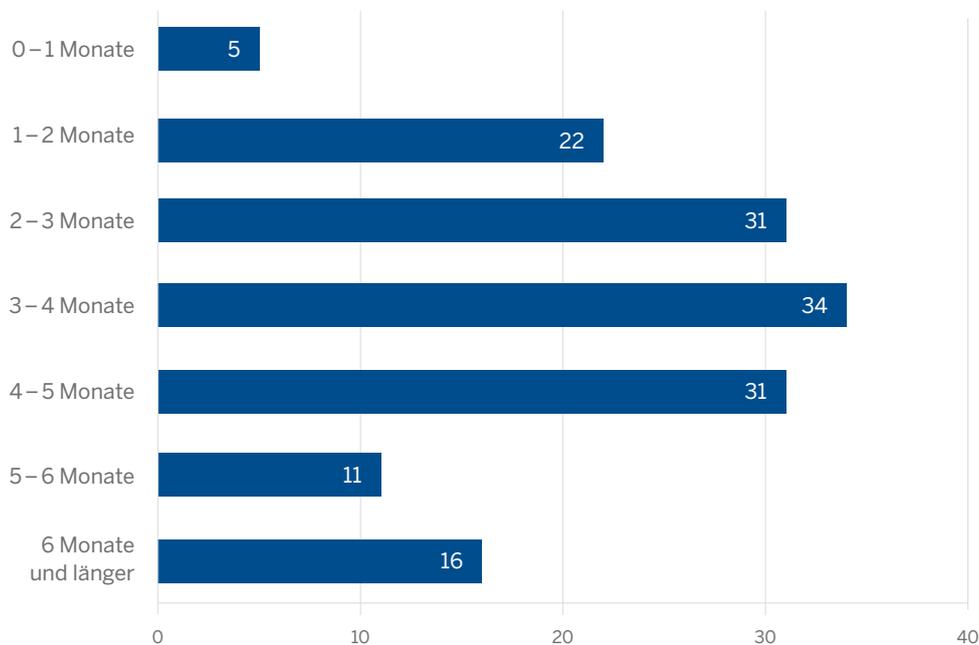
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 150 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war und die bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abschließend bearbeitet werden konnten, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	101,4 (86,8) 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)	110,3 (103) Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	30,7 (22,6) Tage

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden⁸.

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 eine Erbengemeinschaft im Ombudsverfahren von einem Rechtsanwalt vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

2.2.6 AUSBLICK 2025

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 60 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2025 bewegt sich damit bis dato etwas unter Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2022	2023	2024
EINGÄNGE	112	132	207
Allgemeine Anfragen	22	32	36
Keine Zuständigkeit	13	15	19
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	11	11	15
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	2	4	4
ZUSTÄNDIGKEIT	77	85	152
Rücknahme des Schlichtungsantrags	11	5	15
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	16	30	30
OMBUDSMANN	50	50	107
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	3	7	1
Ablehnungsbescheid wegen grundsätzlicher Bedeutung	–	3	71
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	–	–
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	0/4	1/4	1/4
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	43	31	28
OMBUDSVERFAHREN OFFEN	–	4	2

2.3 SACHTHEMEN

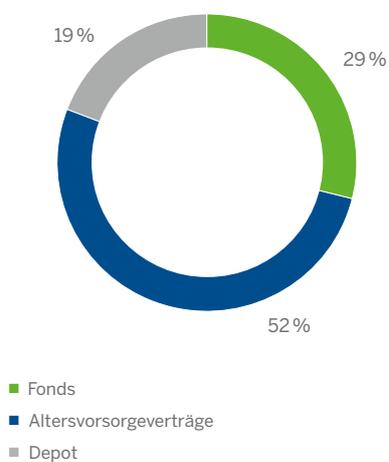
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 152 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung von offenen und geschlossenen Fonds, war dabei zu knapp einem Drittel von Verbraucherbeschwerden betroffen, gefolgt von Depotthemen im Zusammenhang mit Fondsanlagen. Die meisten Eingaben galten fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester).

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS

Themen im Überblick

1	Verschmelzung (Aktienfonds)
34	Bewertung/Anteilpreise (Immobilienfonds)
3	Rückgabe Fondsanteile (Immobilienfonds und geschlossene PE-Dachfonds)
1	Aussetzung Anteilrücknahme (Aktienfonds)
5	Nachlass (geschlossene PE-Dachfonds)

Bei **44** Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene und geschlossene Fonds. Hiervon betrafen 38 Eingaben offene Fonds und sechs Eingaben geschlossene Fonds.

Bei zwei dieser Fonds handelte es sich um sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG), die vorwiegend in Aktien investierten. Bei den übrigen 42 Fonds ging es um sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU), darunter in 36 Fällen um offene Immobilienfonds und in sechs Fällen um geschlossene Private-Equity-Dachfonds.

Verschmelzung

Ein Verbraucher beanstandete die (grenzüberschreitende) Verschmelzung seines Aktienfonds. Er sei hierüber nicht informiert worden und habe u. a. einen steuerlichen Schaden erlitten. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft konnte im Vorverfahren den Sachverhalt für den Verbraucher zufriedenstellend aufklären.

Bewertung/Anteilpreise

In 34 Fällen beschwerten sich Verbraucher über die außerplanmäßige Bewertung der Vermögensgegenstände eines offenen Immobilienfonds.

Diese sog. Sonderbewertung hatte zu einer Abwertung der Fondsanteile um knapp 17 % geführt. Darüber hinaus machten die meisten Verbraucher geltend, dass das Risiko des Fonds in den Produktinformationen bzw. im Verkaufsprospekt falsch dargestellt worden sei. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte den offenen Immobilienfonds in die niedrigste von fünf Risikoklassen eingestuft. Nach der Sonderbewertung stuft sie den Fonds von Risikoklasse 1 (geringes Risiko) in Risikoklasse zwei (mäßiges Risiko) ein. Der Ombudsmann konnte wegen bislang gerichtlich noch ungeklärten Rechtsfragen und beweisedürftigen Tatsachen regelmäßig keine Schlichtungsvorschläge unterbreiten (vgl. Fallbeispiel S. 28).

Rückgabe von Fondsanteilen

Drei Verbraucher verlangten entgegen den vertraglichen Vereinbarungen die vorzeitige Rücknahme ihrer Fondsanteile. Im Fall eines geschlossenen Private-Equity-Dachfonds trafen die Parteien im Vorverfahren eine Vergleichsvereinbarung. Im Fall zweier offener Immobilienfonds konnte der Ombudsmann die Verbraucher nur auf die gesetzlichen Mindesthalte- und Kündigungsfristen hinweisen. Eine Verbraucherin akzeptierte seinen Schlichtungsvorschlag.

Aussetzung Anteilrücknahme

Ein Verbraucher monierte die Erhebung der Verwaltungsvergütung und weiterer Kosten bei einem Aktienfonds mit Russland-Exposure. Bei dem Fonds war seit einiger Zeit die Rücknahme von Anteilen ausgesetzt. Der Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag im Laufe des Verfahrens wieder zurück.

Nachlass

In fünf Fällen beschwerten sich Mitglieder unterschiedlicher Erbengemeinschaften über eine schleppende Nachlassbearbeitung bzw. über die ausstehende Auszahlung ihrer Erbanteile an einem geschlossenen Private-Equity-Dachfonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft kam allen Schlichtungsanträgen im Vorverfahren umgehend nach.

FALLBEISPIEL

FONDS | BEWERTUNG | ANTEILPREISE

Ablehnungsbescheid

(Az.: S 013/2024)

Der Ombudsmann sieht von einem Schlichtungsvorschlag ab, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht erheblich sind, nicht geklärt sind und weil Tatsachen, die für den Inhalt des Schlichtungsverfahrens erheblich sind, streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann.

I.

Der A ist seit 2017 Anleger in dem von der B verwalteten offenen Immobilienfonds [...]. Dieser wurde 2017 aufgelegt und investiert laut Produktinformation vom 6.9.2018 schwerpunktmäßig in deutsche Mittelstädte mit nachhaltigem wirtschaftlichen Entwicklungspotenzial, wobei Wohnimmobilien wie Wohnhäuser, Wohnanlagen und Wohn- und Geschäftshäuser im Mittelpunkt stehen.

Zum 23.6.2024 führte die B eine Sonderbewertung des gesamten Immobilienbestandes durch. Dies führte zu einer Abwertung der Anteilspreise um 16,71%. Hinsichtlich der Begründung wird auf die bekannte „Anlegerinformation zur Sonderbewertung“ Bezug genommen. War der Fonds gemäß o. g. Produktinformation auf Grundlage des Verkaufsprospekts erst in Risikoklasse 1 (geringes Risiko) eingestuft, wurde er im Zusammenhang mit der Sonderbewertung in Risikoklasse 2 (mäßiges Risiko) hochgestuft.

Der A verlangt Schadensersatz. Im Produktprospekt sei die Anlage als sicheres Investment mit kleiner Rendite und geringster Risikoklasse verkauft worden. Das habe er in Kauf genommen, da es um seine Altersversorgung gegangen sei. Die Sonderbewertung sei für ihn höchst intransparent. Die B habe diese nur mit Allgemeinaussagen begründet. Für seinen Verlust von insgesamt 20,63% müsse er entschädigt werden. Dazu komme noch die versprochene Rendite von 2% p. a. Ein Sonderkündigungsrecht sei ihm nicht angeboten worden.

Die B tritt dem entgegen. Der Wertverlust sei im Wesentlichen auf eine Kumulation verschiedener negativer Ausnahmesituationen zurückzuführen, welche die Welt in den letzten Jahren erfahren habe. Diese Ereignisse, die die B in ihrer Stellungnahme im Einzelnen beschrieben hat, seien im Jahr 2017 noch nicht vorhersehbar gewesen und hätten auch zu einer Neubewertung des Fonds in die Risikoklasse 2 geführt.

Im Jahr 2017 sei die Einordnung in die niedrigste Risikoklasse richtig gewesen. Gleichwohl gebe es immer gewisse Risiken, auf die in verschiedenen Unterlagen hingewiesen worden sei. Ein Sonderkündigungsrecht könne sie dem A nicht gewähren.

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze Bezug genommen

II.

Nach § 10 Abs. 2 Nr. 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (VerfO) kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden, wenn eine Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung, die für die Entscheidung des Schlichtungsverfahrens erheblich ist, nicht geklärt ist. Nach Abs. 2 Nr. 2 kann das Schlichtungsverfahren abgelehnt werden, wenn für den Inhalt des Vorschlages Tatsachen erheblich sind, die im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle mangels Möglichkeit zur Beweisaufnahme nicht geklärt werden kann.

Der A begehrt Schadensersatz wegen des Wertverlustes seiner Anlage. Er begründet dies damit, dass der in Rede stehende Immobilienfonds als konservative und risikoarme Investition in die niedrigste Risikoklasse eingeordnet worden sei, obwohl das nicht den Tatsachen entsprochen habe. Da die Anlage Teil seiner Altersvorsorge sei, sei es für ihn kaufentscheidend gewesen, ein risikoarmes Investment zu tätigen. Zudem bezweifelt er die Sonderbewertung, die für ihn „höchst intransparent“ sei.

1) Ein Schadensersatzanspruch des A könnte aus § 306 Abs. 1 KAGB folgen. Diese Vorschrift normiert eine Schadensersatzpflicht, wenn der Verkaufsprospekt unrichtige Angaben enthält, die von wesentlicher Bedeutung sind. Unrichtig ist eine Angabe tatsächlicher Art dann, wenn sie zum Zeitpunkt der Prospekterstellung nicht mit den wirklichen Verhältnissen übereinstimmt (vgl. Emde/Dornseifer/Dreibus, KAGB, 3. Aufl. 2023, § 306 Anm. 12). Gem. § 165 Abs. 2 Nr. 3 gehört zu den wesentlichen Angaben des Verkaufsprospekts eine „eindeutige und leicht verständliche Erläuterung des Risikoprofils des Investmentvermögens“. Die Angaben müssen dem Anleger ein richtiges Gesamtbild von den Anlagegegenständen, ihren Risiken und Auswirkungen auf die finanzielle Beurteilung der Anlage vermitteln (Emde/Dornseifer/Dreibus aaO Anm. 15).

Danach ist für einen Schadensersatzanspruch entscheidend, ob mit Sicherheit feststellbar ist, dass die von der B vorgenommene Einstufung in die niedrigste Risikoklasse zum Zeitpunkt der Erstausgabe (!) des Fonds unrichtig war, also nicht den tatsächlichen Verhältnissen entsprach. Dem Ombudsmann ist bewusst, dass es bezüglich der Risikoeinstufung eine weitere Klassifizierung gibt. Diese bezieht sich aber auf das jeweilige Basisinformationsblatt des Fonds und hat ihre Grundlage in der Verordnung Nr. 1286/2014 der EU über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger (PRIIPs-VO). Die VZ Baden-Württemberg klagt wegen der von ihr behaupteten falschen Risikoeinschätzung nach dieser Verordnung derzeit gegen die B beim LG Nürnberg-Fürth.

Hier – darauf weist die B im maßgeblichen Verkaufsprospekt auf S. 15, 16 ausdrücklich hin – ist dem A mit dem Verkaufsprospekt und der Produktinformation vom 6.9.2018 eine alternative Risikoeinstufung mitgeteilt worden, die seiner Kaufentscheidung auch zu Grunde lag. Die B hat im Verkaufsprospekt ergänzend zu dem oben bezeichneten Risikoprofil fünf Risikoklassen eingeführt, die von „geringes Risiko“ bis „sehr hohes Risiko“ reichen und mit denen sie das Risikoprofil eines Fonds noch einmal gesondert ausdrücken will. Der hier in Rede stehende Fonds wurde in die Risikoklasse: „geringes Risiko“ eingeordnet und eignete sich nach der Produktinformation für „konservative Anleger, die geringe Risiken akzeptieren“. Diese Risikoklassifizierung basiert ausweislich der Fußnote 1 der Produktinformation auf verbundeneinheitlichen Risikoprofilen, die es ermöglichen sollen, u. a. Fonds der B in ihrer Risikoklasse direkt mit anderen Wertpapieren der genossenschaftlichen Finanzgruppe zu vergleichen.

An dieser für die Kaufentscheidung des A maßgeblichen Einordnung ist zu messen, ob die Angaben unrichtig im Sinne von § 306 Abs. 1 KAGB waren. Hierfür sprechen aus Sicht des Ombudsmanns einige Erwägungen, die möglicherweise nicht ausreichend in die im vorliegendem Fall vorgenommene Abwägung zur Risikoklassifizierung eingeflossen sind.

a) Zunächst muss man sich sicherlich mit der Frage befassen, ob es sich nicht ganz allgemein verbietet, offene Immobilienfonds im Rahmen einer solchen Risikoklassifizierung im Verkaufsprospekt der Risikostufe für Wertpapiere mit dem geringsten Risiko zuzuordnen. Zuzugeben ist, dass die B bei ihrer über zehnjährigen Risikobetrachtung im Verkaufsprospekt mitnichten zu dem Ergebnis kommt, der Fonds beruhe überhaupt kein Risiko. Das drückt die besagte Risikoklasse aufgrund ihrer Bezeichnung auch nicht aus. Gleichwohl bleibt die vorgenommene Klassifizierung insbesondere vor dem Hintergrund fraglich, dass offene Immobilienfonds in der Finanzkrise 2008/2009 aufgrund ihrer Konstruktion als sehr liquides Anlageprodukt mit sehr illiquiden Vermögenswerten schon einmal in eine existenzielle Krise geraten sind. Einige offene Immobilienfonds – keine der B – mussten deshalb abgewickelt werden. Zwar hat der Gesetzgeber hierauf reagiert und versucht, dieses Anlageprodukt durch die Einführung von Mindesthalte- und Kündigungsfristen krisenfester zu machen. Ein Praxistest, der zu der gesicherten Einschätzung führen kann, dass offene Immobilienfonds, ungeachtet der noch hinzukommenden vielfältigen Risiken eines solchen Anlageprodukts (s. Risikohinweise im Verkaufsprospekt), nahezu jegliche Krise meistern können, ist dem Ombudsmann aber nicht bekannt. Insoweit erscheint die vorgenommene Klassifizierung der B bereits deshalb zumindest fragwürdig.

b) Darüber hinaus lässt sich die Risikoklassifizierung der B im Verkaufsprospekt auch unter dem Aspekt der Vergleichbarkeit mit anderen Formen der Geld- bzw. Wertpapieranlage kritisch hinterfragen. Diese erfolgte offensichtlich (auch) zur Vereinfachung von Vertriebsprozessen im genossenschaftlichen Finanzverbund. Nach eigenen Angaben der B resultierte sie aus einem Scoring-Modell zur Einstufung von Investmentfonds in die vom Bundesverband der Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR) definierten und in der genossenschaftlichen Finanzgruppe einheitlich verwendeten fünf Risikoklassen.

Damit steht für den Ombudsmann zunächst einmal fest, dass es sich hier nicht um eine reine Risikoklassifizierung von Fondsprodukten der B handelt, sondern in diese Risikoklassen auf Vertriebsstufe auch andere Geld- bzw. Wertpapieranlagen zur Vergleichbarkeit eingruppiert werden. Dies war der B auch bekannt. Vor diesem Hintergrund muss sie sich und dann ggf. auch der genossenschaftliche Finanzverbund aber fragen lassen, ob das Scoring Modell unter dem Aspekt der Vergleichbarkeit zu einer sachgerechten Klassifizierung des Fonds geführt hat.

Dahinstehen kann hier die Frage, ob die Einstufung des Fonds in die Risikoklasse 1 im Ergebnis darin resultiert hat, dass das Anlageprodukt im Vertrieb bei den Volks- und Raiffeisenbanken auch in direkter Konkurrenz zu Geldanlageprodukten, wie Sparbuch, Tagesgeld oder Festgelder stand und insbesondere in der Niedrig- bzw. Nullzinsphase gleichsam als „Sparbuchersatz“ vertrieben wurde. Denn die Einstufung in Risikoklasse 1 dürfte jedenfalls dazu geführt haben, dass der gegenständliche Fonds unter Risikogesichtspunkten auch mit festverzinslichen Wertpapieren, wie z. B. deutschen Staatsanleihen, zumindest auf eine Stufe gestellt, wenn nicht als noch risikoärmer dargestellt bzw. bezeichnet wurde, was nach Auffassung des Ombudsmanns nicht sachgerecht ist. Hierbei kann auch ein möglicher Einwand, die Risikoklassifizierung im genossenschaftlichen Finanzverbund diene nur der Vergleichbarkeit verbundinterner Wertpapiere, nicht durchgreifen, denn auch andere Wertpapiere müssten sicherlich im Rahmen einer Anlageberatung hinsichtlich ihres Risikogehalts einsortiert werden.

Insoweit erscheint das Ergebnis des Scorings bzw. die Klassifizierung des Fonds in die Risikostufe 1 im Verkaufsprospekt auch unter dem Gesichtspunkt der Vergleichbarkeit mit anderen Geld- bzw. Wertpapieranlagen nicht hinreichend ausdifferenziert.

c) Zu alledem kann aus Sicht des Ombudsmanns auch nicht unberücksichtigt bleiben, dass der Fonds im Jahr 2017 zu einer Zeit aufgelegt wurde, als Baugeld billig war wie nie, dass der Fonds also den Großteil seines Portfolios in der Hochpreisphase des Marktes aufgebaut hat. Dieser offene Immobilienfonds ist also schon deshalb nicht ohne Weiteres vergleichbar mit offenen Immobilienfonds, die schon seit längerer Zeit am Markt sind. Im März 2016 hatte die Nullzinsphase begonnen, die dazu führte, dass es zu einer regen Bautätigkeit kam und hohe Preise für Bestandsimmobilien gezahlt wurden. Es dürfte absehbar gewesen sein, dass es ausgehend von dieser zinsmäßig optimalen Ausgangslage in der Zukunft wieder zu schlechteren Konditionen kommen musste. Die Senkung der Zinsen bis auf 0% durch die EZB geschah vor dem Hintergrund der Weltfinanzkrise und der Corona-Pandemie. Mit dem Anstieg der Inflation kam es dann am 21.7.2022 zur Zinswende. Es konnte eigentlich nicht überraschend sein, dass es nach

der Nullzinsphase auch einmal anders werden würde, dann aber nur hin zu höheren Zinsen, denn tiefer konnte es kaum mehr gehen. Es konnte, was die für den Immobiliensektor maßgeblichen Rahmenbedingungen angeht, also „nur schlechter werden“, für einen Fonds mit diesem speziellen Portfolio erst recht. Ob der Fonds in die niedrigste Risikoklasse eingeordnet werden durfte, darf auch vor diesem Hintergrund infrage gestellt werden.

d) Zudem ist verwunderlich, dass die B im Verkaufsprospekt auf S. 16 darauf hinweist, dass Garantie- und wertgesicherte Fonds mit einem mäßigen Risiko klassifiziert würden, also nach ihrer Einstufung mit der Risikoklasse 2. Warum solche doch recht sicheren, jedenfalls unabhängig von den darin befindlichen Vermögenswerten im Ergebnis kalkulierbareren Fonds risikoreicher sein sollen als der gegenständliche Immobilienfonds, erscheint widersprüchlich.

Schließlich – darauf wird im Folgenden noch näher eingegangen – war der eingekaufte Bestand wohl von hohem Durchschnittsalter, kleinteilig und damit verwaltungsaufwendig und mit schlechter Mietpreisstruktur.

e) Es gibt also schon auf den ersten Blick gewichtige Zweifel daran, ob die Einstufung des Fonds im Verkaufsprospekt und die darauf gründenden Produktinformationen in die geringste Risikoklasse bei seiner Auflegung richtig war.

Für einen Schlichtungsvorschlag aber reichen Zweifel nicht aus. Der Ombudsmann dürfte einen solchen nur dann machen, wenn er eine gewisse Sicherheit gewonnen hätte und begründen könnte. Das ist aber mit den Mitteln eines Schlichtungsverfahrens, in dem Beweise nicht erhoben werden können, nicht möglich. Um mit Sicherheit feststellen zu können, dass die Risikoeinstufung des Fonds zum Zeitpunkt seiner Auflegung im Jahr 2017 unrichtig war, müsste sicherlich der gesamte damalige Bestand an Immobilien einer unabhängigen sachverständigen Untersuchung unterzogen werden. Diese Ergebnisse müssten eingebettet werden in das finanzpolitische Umfeld zum damaligen Zeitpunkt unter kritischer Würdigung der beabsichtigten Anlagestrategie. Dazu müsste gefragt werden, ob die Presseberichte richtig sind, wonach die zunächst hohen Zuflüsse investiert worden seien in Objekte mit hohem Durchschnittsalter, kleinteiligem Immobilienbestand (so die B selbst in ihrer Erwiderung auf S. 3 zweiter Absatz) und einem hohen Anteil nicht indexierter Altmietverträge. Diese tatsächlichen Grundlagen müsste, da nur sie diese Kenntnisse hat, die B liefern (sog. sekundäre Darlegungslast). Dazu könnte die B aber nur durch ein Gericht aufgefordert werden, nicht durch eine Ombudsstelle.

Diese Tatsachen, die für die sichere Beurteilung einer Risikoeinstufung wichtig sind, sind für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend. Im Schlichtungsverfahren müssen sie aber streitig bleiben, weil es eine Beweisaufnahme nicht gibt. Für diesen Fall räumt § 10 Abs. 2 Nr. 2 VerfO dem Schlichter ein, die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen.

Hinzu kommt, dass die Frage der richtigen Risikoeinstufung im Rahmen der Prüfung eines prospektrechtlichen Anspruchs und/oder ggf. weiterer Anspruchsgrundlagen auch eine solche grundsätzlicher Natur ist, die eine Vielzahl von Anlegern betrifft, aber noch nicht durch die Rechtsprechung geklärt ist. Auch das ist nach Nr. 1 der genannten Vorschrift der VerfO ein Grund, die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen. Deshalb können Ausführungen zu den weiteren Voraussetzungen einer aus § 306 Abs. 1 KAGB folgenden Prospekthaftung sowie anderer Anspruchsgrundlagen unterbleiben.

Dem Ombudsmann ist bewusst, dass dem A damit nicht gedient ist. Allerdings ist ein Schlichtungsverfahren auf die Herbeiführung einer Einigung in Einzelfällen gerichtet, grundsätzliche und von einer Beweisaufnahme abhängige Fragen eignen sich nicht für dieses individuelle Verfahren.

2) Nichts anderes gilt im Ergebnis hinsichtlich der vom A beanstandeten Sonderbewertung vom 23.6.2024, die zu einer Reduktion des Anteilspreises um 16,71% führte.

Zur Frage der Bewertung des Immobilienbestandes ist folgendes auszuführen: Die §§ 251 Abs. 1, 217 KAGB schreiben eine Bewertung im Drei-Monats-Rhythmus vor. Die Bewertung erfolgt durch von der B unabhängige Sachverständige (vgl. §§ 216, 250 KAGB).

Im vorliegenden Fall hat die B eine sog. Sonderbewertung vornehmen lassen, deren Rechtsgrundlage sich in § 251 Abs. 1 S. 3 KAGB findet. Eine solche ist möglich, wenn nach Auffassung der Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) der zuletzt ermittelte Wert aufgrund von Änderungen wesentlicher Bewertungsfaktoren nicht mehr sachgerecht ist.

Das KAGB regelt dabei nicht, welche Faktoren wesentlich sind. Laut Emde/Dornseifer/Dreibus aaO § 251 Anm. 6 kann es sich bei den wesentlichen Bewertungsfaktoren z.B. um Änderungen des Rohertrags durch Abschluss neuer Mietverträge, wesentliche Änderungen des Liegenschaftszinses, der Bewirtschaftungskosten oder der wirtschaftlichen Restnutzungsdauer handeln. Dem Regelungsgehalt von § 31 Abs. 7 KARBV (Kapitalanlage-Rechnungslegungs- und -Bewertungsverordnung) ist zu entnehmen, dass es sich um wesentliche Bewertungsfaktoren handeln muss, die „durch Fortschreibung des zuletzt ermittelten Wertes nicht angemessen berücksichtigt werden können“. Hinsichtlich der Frage, wann der letzte Bewertungsansatz nicht mehr sachgerecht ist, billigen Emde/Dornseifer/Dreibus aaO § 251 Anm. 6 der KVG einen „Freiraum“ zu.

In ihrer „Anlegerinformation zur Sonderbewertung“ verweist die B als Begründung für ihre Sonderbewertung auf die Corona-Pandemie sowie den Ukraine-Krieg, die zu einem rasanten Zinsanstieg, explodierenden Baukosten im Zuge der gestiegenen Inflation und zunehmenden regulatorischen Vorschriften geführt hätten. Diese Aspekte hätten zu einem deutlichen Einbruch der Investorennachfrage für Wohnimmobilien geführt.

Insoweit drängt sich die Frage auf, ob diese Umstände in Sinne des § 251 Abs. 1 S. 3 KAGB erst nach der letzten Quartalsbewertung auftraten oder ob sie nicht vielmehr bei den vorhergehenden Quartalsbewertungen sichtbar waren und zu einer stetigen Abwertung hätten führen müssen. Alle in der Anlegerinformation aufgeführten und oben dargestellten Umstände sind schließlich nicht innerhalb des ersten Halbjahres 2024 plötzlich sichtbar geworden.

Erwähnenswert ist, dass die B in der Anlegerinformation auch davon spricht, dass man in „diesem herausfordernden Marktumfeld alle Anteilsscheinrückgaben bedienen“ müsse. Die Gebotslage von potentiellen Käufern zeige, dass die nach den bisherigen Bewertungen erwarteten Preise nicht erzielt werden könnten.

Das passt zu einer Mitteilung von „Stiftung Warentest“ vom 11.9.2024: Danach hatte die B verlauten lassen, dass es ab Ende 2023 zu einem Anstieg der Anteilscheinrückgaben und einem daraus folgenden deutlich gesteigerten Liquiditätsbedarf ab Ende 2024 komme. Nach diesem Artikel erfordern die Anteilsrückgaben die Vorhaltung entsprechender Liquidität, um diese nach Ablauf der Kündigungsfrist von einem Jahr bedienen zu können. Seien nicht genug Barmittel vorhanden, müsse das Management Immobilien verkaufen, was bei einer marktgerechten Bewertung kein Problem sei. Das lässt es als naheliegend erscheinen, dass zur Schaffung der erforderlichen Liquidität in erheblichem Maße Immobilien verkauft werden sollten, wobei dann festgestellt wurde, dass die erwarteten Preise nicht erzielt werden konnten. Das geht aus der Anlegerinformation hervor, wo es heißt: „Die Gebotslage von potentiellen Käufern zeigte dabei allerdings, dass ein Verkauf der definierten Objekte aufgrund der beschriebenen Marktlage nicht zu den per Ertragswertverfahren korrekt ermittelten bisherigen Bewertungen erfolgen kann“.

Das gem. § 30 KARBV „in der Regel“ vorgeschriebene Ertragswertverfahren berücksichtigt nämlich nicht, zu welchem Preis eine Immobilie kurzfristig veräußert werden kann, sondern stellt auf die zu erwartenden Zahlungseingänge durch Miet- und Pachteinahmen in Zukunft ab. Da ein Verkauf zur Liquiditätsbeschaffung aber nicht zu jedem Preis erfolgen, sondern gem. § 260 Abs. 1 KAGB der ermittelte Wert nicht wesentlich unterschritten werden darf, sah sich die KVG zu einer Neubewertung gezwungen, wohl auch, um eine – für Anleger besonders nachteilige – Aussetzung der Anteilrücknahme gem. § 257 KAGB zu vermeiden.

Das führt natürlich zu der naheliegenden Frage, ob die vorhergehenden Quartalsbewertungen korrekt waren oder die auf Grundlage des Ertragswertverfahrens erzielten Bewertungen in den vorangegangenen Quartalen vor dem Hintergrund der offensichtlichen Auswirkungen der von der B beschriebenen Umstände

auf den Immobilienmarkt im Sinne des § 30 Abs. 1 Satz 2 KARBV schon weit früher als im Rahmen der vorgenommenen Sonderbewertung hätten plausibilisiert werden müssen. Die abrupte Herabsetzung der Werte ist sonst kaum zu erklären.

Ob diese vorhergehenden Bewertungen über die Jahre hinweg falsch oder nicht sachgerecht waren, ist mit den Mitteln eines Schlichtungsverfahrens aber nicht zu klären. Nur bei sicheren Feststellungen könnte man zu einem aus den §§ 280 Abs. 1, 311 BGB folgenden Schadensersatzanspruch kommen. Vor diesem Hintergrund würde ein Schlichtungsvorschlag auch hier erfordern, dass der Ombudsmann sichere Feststellungen treffen kann. Die vorherigen Ausführungen aber geben lediglich das wieder, was naheliegend ist. Sichere Feststellungen könnten auch hier nur durch umfangreiche Beweiserhebungen nach einem entsprechenden Tatsachenvortrag der B getroffen werden. Erst dann könnte verlässlich beurteilt werden, ob die Immobilienbewertungen bei dem gegenständlichen Fonds in der Vergangenheit korrekt waren, die Voraussetzungen für eine Sonderbewertung gem. § 251 Abs. 1 Satz 3 KAGB tatsächlich vorlagen und ob diese gesetzes- oder vertragswidrig war und Anleger deshalb ein Recht auf Schadensersatz haben.

Der Ombudsmann kann auch folgende Überlegung nicht außer Acht lassen: Es ist durchaus fraglich, ob (langjährigen) Anlegern durch die Sonderbewertung selbst ein Schaden entstanden ist. Es ist immerhin nicht auszuschließen, dass dann, wenn die in der Anlegerinformation genannten Umstände bei den Quartalsbewertungen der vorigen Jahre im Wege der beschriebenen Fortschreibung berücksichtigt worden wären, sich auch jeweils Wertminderungen ergeben hätten, die sich schließlich zum Prozentsatz der Sonderbewertung vom Juni 2024 aufaddiert hätten. Dies dürfte indes nicht für z. B. zwischenzeitlich vereinnahmte Vergütungen der KVG auf Grundlage des jeweiligen Wertes des Sondervermögens gelten, wenn und soweit diese Werte sich durch falsche oder nicht sachgerechte Bewertungen der Immobilien nachträglich als nicht korrekt herausstellen würden.

Es wurde schon ausgeführt, dass der Ombudsmann sich bewusst ist, dass diese Ausführungen dem A nicht zu einem Schadensersatzanspruch verhelfen. Er hofft aber, dass deutlich geworden ist, dass der Ombudsmann seine Zweifel an der Risikoeinstufung zum Zeitpunkt der Auflegung des Fonds teilt und auch sieht, dass es Auffälligkeiten bei den Quartalsbewertungen bzw. bei der Sonderbewertung gibt. Er teilt auch die Ansicht, dass die „Anlegerinformation zur Sonderbewertung“ im Wesentlichen aus Allgemeinplätzen besteht.

Zweifel allein aber können einen Schlichtungsvorschlag nicht begründen, dafür sind sichere Feststellungen notwendig. Solche aber kann sich nur ein Gericht mit seinen Möglichkeiten zu Auflagen bezüglich des Tatsachenvortrages der Parteien und der Erhebung von Beweisen verschaffen. Aus diesem Grunde ist trotz der geäußerten Zweifel und Bedenken die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach der Verfahrensordnung abzulehnen.

3) Hinzuzufügen ist noch Folgendes: Ein vom A angesprochenes Sonderkündigungsrecht gibt es nicht. Die in § 255 Abs. 4 KAGB enthaltene Rückgabefrist von einem Jahr ist zwingendes Recht. Dem A steht auch kein Ersatz für die seiner Meinung nach nicht erzielte Rendite von 2% zu: Diese ist nicht fest versprochen worden. Eine solche sichere Erwartung kann man als Anleger nur bei festverzinslichen Papieren haben, um die es hier aber nicht geht.

III.

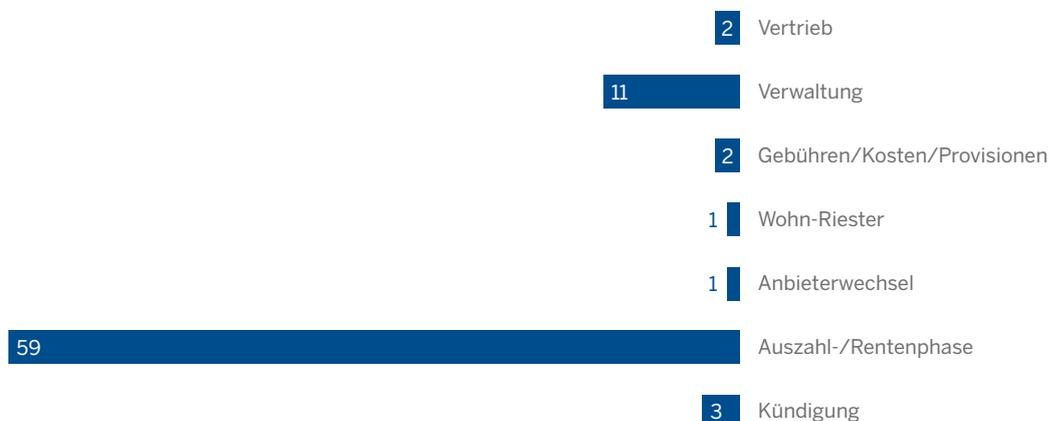
Nach allem war die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen.

Berlin, 24. Oktober 2024

Antonius Fahnmann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Themen im Überblick



Bei **79** Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, 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 2024 rund 2,4 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von knapp 40 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die meisten Eingaben die Auszahl-/Rentenphase und die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen. Im Übrigen gab es vereinzelte Eingaben zu ganz unterschiedlichen Themenbereichen.

Vertrieb

In zwei Fällen ging es um vertriebsbezogene Themen. Die mittlerweile volljährigen Verbraucherinnen drangen auf Rückabwicklung der von ihren Eltern für sie abgeschlossenen Altersvorsorgeverträge. Die Eltern seien nicht darüber aufgeklärt worden, dass es sich um Riester-Verträge gehandelt habe. Sie machten auch geltend, dass zur Wirksamkeit der Verträge die Genehmigung eines Vormundschaftsgerichts notwendig gewesen sei. Dem konnte der Ombudsmann nicht folgen. Nach § 1643 Abs. 4 Nr. 3 BGB sind solche Verträge von der vormundschaftsgerichtlichen Genehmigung ausgenommen, die das Kind nach Eintritt der Volljährigkeit spätestens zum Ablauf des 19. Lebensjahres ohne eigene Nachteile kündigen kann. Dies war hier der Fall. Der Ombudsmann empfahl einer Kapitalverwaltungsgesellschaft, die zwischenzeitliche Erklärung der Verbraucherin als wirksame Kündigung zu betrachten.

Verwaltung

In elf Fällen drehte es sich um die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen.

Die meisten Verbraucher beschwerten sich hierbei über eine nicht zufriedenstellende Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevertrags. In der Regel warfen sie Kapitalverwaltungsgesellschaften vermeintlich unnötige Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds bzw. eine zu einseitige Kapitalanlage in Rentenfonds vor. Der Ombudsmann konnte in diesen Fällen keine Pflichtverletzungen feststellen und nur auf die gesetzliche Pflicht der Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Beitragsgarantie hinweisen, die teilweise auch dazu führen kann, dass z. B. aufgrund von Wert sicherungsmaßnahmen Ertragschancen an den Aktienmärkten ungenutzt bleiben müssen. In drei Fällen schlossen sich die Verbraucher der Rechtsauffassung des Ombudsmanns an. Ein Ombudsverfahren war bei Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht beendet.

Eine Verbraucherin mit Wohnsitz in Norwegen klagte über Schwierigkeiten mit den dortigen Steuerbehörden. Sie verlangte, dass ihr die Kapitalverwaltungsgesellschaft die jährlichen Informationen zu ihrem Altersvorsorgevertrag zeitiger zur Verfügung stellt. Der Ombudsmann konnte einen solchen Anspruch nicht erkennen. Die Verbraucherin akzeptierte dies.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Zwei Verbraucher wandten sich gegen Kostenpositionen bei ihrem Altersvorsorgevertrag. Ein Verbraucher bezog sich dabei auf eine Rahmenvereinbarung seines Arbeitgebers mit der Kapi-

talverwaltungsgesellschaft. Der Ombudsmann wies darauf hin, dass die vereinbarten Sonderkonditionen nur eine Reduzierung der Ausgabeaufschläge beim Fondserwerb beinhalte. Eine Reduzierung der Verwaltungsvergütungen bei den jeweiligen Fonds sei davon nicht umfasst. Eine andere Verbraucherin, die sich allgemein gegen die Erhebung von Ausgabeaufschlägen gewandt hatte, nahm ihren Schlichtungsantrag nach Stellungnahme der Gesellschaft wieder zurück.

Wohn-Riester

In einem Fall drehte es sich um die wohnwirtschaftliche Verwendung von Altersvorsorgevermögen. Ein Verbraucher hatte dafür sein gesamtes Kapital entnehmen wollen. Er monierte, dass ihm die Kapitalverwaltungsgesellschaft weniger als die bisher geleisteten Beiträge und Zulagen ausbezahlt habe. Der Ombudsmann erklärte, dass bei wohnwirtschaftlicher Verwendung das gebildete Kapital, also der Wert der Fondsanteile zum Stichtag, maßgeblich sei. Die Garantie des Riester-Anbieters greife nur zum vertraglich vereinbarten Beginn der Auszahlphase.

Anbieterwechsel

Ein Verbraucher reklamierte, die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe seinen Anbieterwechsel verschleppt. Hierdurch sei aufgrund zwischenzeitlicher Kursverluste ein erheblicher Schaden entstanden. Der Ombudsmann gab dem Schlichtungsantrag vollumfänglich statt (vgl. Fallbeispiel S. 37).

Auszahl-/Rentenphase

In 59 Fällen ging es um Fragestellungen zur Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

Hiervon betrafen allein 48 Schlichtungsanträge Streitigkeiten unter Verweis auf das BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) zur Wirksamkeit von Kostenklauseln in Riester-Verträgen von Sparkassen. Die Verbraucher wehrten sich damit gegen die Erhebung von Kosten für ihre Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr, die Kapitalverwaltungsgesellschaften für sie abschließen müssen. Sie machten geltend, dass diesbezügliche Kostenklauseln in ihren Altersvorsorgeverträgen ebenfalls unwirksam seien. Der Ombudsmann gab den Verbrauchern in diesem Punkt zwar recht. Im Ergebnis musste er die weitere Schlichtung aber ablehnen, da wichtige Folgefragen bislang noch nicht abschließend gerichtlich geklärt waren bzw. sind (vgl. Fallbeispiel Jahresbericht 2023, S. 34).

In den verbleibenden 11 Fällen ging es um unterschiedliche Themen.

Drei Verbraucher waren mit der Wertentwicklung ihres Altersvorsorgevertrags bzw. der Höhe ihrer monatlichen „Rente“ nicht zufrieden. Der Ombudsmann wies eine Verbraucherin darauf hin, dass die von ihr geltend gemachte Mindestverzinsung von 2% p.a. vertraglich nicht vereinbart sei. Einem anderen Verbraucher billigte er einen Anspruch auf eine übersichtliche und nachvollziehbare Aufstellung über die betragsmäßige Entwicklung seines Altersvorsorgevertrages unter Berücksichtigung einer vereinbarten Höchststandssicherung zu. Ein weiterer Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag nach Stellungnahme der Kapitalverwaltungsgesellschaft zurück.

Zwei Verbraucher bestanden auf Auszahlung einer sog. Kleinbetragsrente, d. h. der vollständigen Auszahlung ihres Altersvorsorgevermögens in einem Betrag. Der Ombudsmann konnte nur erläutern, dass hierfür die errechnete monatliche „Rente“ nicht höher sein dürfe als ein gesetzlich festgelegter und für die Kapitalverwaltungsgesellschaft bindender Grenzwert. Einem weiteren Verbraucher bescheinigte er, dass es auch bei Auszahlung einer Kleinbetragsrente grundsätzlich zu einer nachgelagerten Besteuerung komme.

Zwei Verbraucher wandten sich ganz allgemein gegen den Abschluss einer Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr und die Höhe des hierfür abzuführenden Einmalbetrags zu Beginn der Auszahlphase. Der Ombudsmann verwies auf die gesetzlichen Vorgaben des AltZertG, die ein Verbraucher akzeptierte. Die Verwendung der DAV-Sterbetafel 2004 R bei Berechnung des Einmalbetrags konnte er im Übrigen nicht beanstanden.

Eine Verbraucherin wollte der Kapitalverwaltungsgesellschaft irrtümlich mehrfach ausgezahlte „Rentenzahlungen“ zunächst nicht zurückerstaten, nahm ihren Schlichtungsantrag aber wieder zurück.

In einer weiteren Streitigkeit empfahl der Ombudsmann der Kapitalverwaltungsgesellschaft dem Verbraucher eine nachvollziehbare Übersicht darüber zu erteilen, welche Zahlung er bei Kündigung seines in der Auszahlphase befindlichen Altersvorsorgevertrages zu erwarten habe. Dies

solle nicht nur das aktuell vorhandene Depotgut haben abzüglich erhaltener Zulagen und Steuervorteile betreffen, sondern auch den Rückkaufswert der für ihn abgeschlossenen Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr.

Ein Verbraucher beanstandete die Verwaltung seines Altersvorsorgevermögens in der Auszahlphase, d. h. die Fondsauswahl der Kapitalverwaltungsgesellschaft. Das Ombudsverfahren war bei Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht beendet.

Kündigung

In drei Fällen ging es um die Kündigung von Altersvorsorgeverträgen. Bei einem Verbraucher musste der Ombudsmann die Schlichtung mangels ausreichendem Schlichtungsantrag ablehnen. Eine Verbraucherin reklamierte, dass sie

ihren Altersvorsorgevertrag gar nicht habe kündigen wollen. Der Ombudsmann bestätigte der Kapitalverwaltungsgesellschaft, dass sie die Willenserklärung der Verbraucherin nur als Kündigung habe verstehen können. Eine weitere Verbraucherin bestand ebenfalls auf der Fortführung des Vertragsverhältnisses. Sie hatte den Altersvorsorgevertrag nach einem Telefonat mit der Kapitalverwaltungsgesellschaft nur gekündigt, um zu erfahren, welche Leistungen im Falle einer Kündigung von der ZfA zurückgefordert werden. Der Widerruf der Kündigungserklärung ging erst nach der von der Kapitalverwaltungsgesellschaft gesetzten Frist bei dieser ein. Der Ombudsmann hielt die Kündigung der Verbraucherin für nicht wirksam, denn auch der Kapitalverwaltungsgesellschaft sei bekannt gewesen, dass die Verbraucherin das Vertragsverhältnis eigentlich habe fortsetzen und lediglich Auskunft über die Zusammensetzung ihres Altersvorsorgevermögens erhalten wollen.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | ANBIETERWECHSEL

Schlichtungsspruch

(Az.: S 011/2024)

Die B ist verpflichtet, dem A auf das Vertragskonto seines bei der C geführten Altersvorsorgevertrages weitere 3.207,12 EUR zu zahlen.

Gründe:

I.

Der A nimmt die B auf Schadensersatz in Höhe von 3.226,77 EUR wegen eines verzögerten Anbieterwechsels in Anspruch. Mit Schreiben vom 7.10.2021 teilte die C der B unter Berufung auf eine beigelegte Vollmacht mit, dass der A den bei ihr bestehenden Altersvorsorgevertrag auf sie übertragen möchte. Mit Antwortschreiben vom 18.10.2021, auf dessen Einzelheiten Bezug genommen wird, bestätigte die B die Kündigung des bei ihr bestehenden Vertrags und teilte mit, dass der Wechsel zum 1.4.2022 vollzogen werde. Zu diesem Zeitpunkt belief sich der Wert des Altersvorsorgevermögens auf 8.383,33 EUR. Wegen Verzögerungen im Rahmen des Datenaustausches mit der ZfA (Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen) wurde der Anbieterwechsel erst mit Wirkung zum 7.11.2022 durchgeführt. In diesem Zusammenhang veräußerte die B die Fondsanteile des A und überwies 5.176,21 an die C.

Der A ist der Ansicht, die B habe auch den Differenzbetrag zwischen dem Wert des Altersvorsorgevermögens zum zugesagten Stichtag (1.4.2022) und dem Wert des Erlöses aus dem Verkauf der Fondsanteile zu zahlen.

teile (7.11.2022) zu zahlen, weil diese die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten habe. Dem ist die B entgegengetreten. Zu den Verzögerungen bei der Abwicklung des Anbieterwechsels sei es auch deshalb gekommen, weil die C verfrüht in den Datenaustausch mit der ZfA eingegriffen habe. Außerdem sei bei der Schadensberechnung zu berücksichtigen, dass das Altersvorsorgevermögen auch bei der C in Rentenfonds investiert werde, vergleichbar mit ihrem Rentenfonds [...]. Die Entwicklung dieser Fonds sei wegen des erheblichen Anstiegs des Zinsniveaus stark negativ gewesen, woraus sich die Differenz des Wertes zwischen dem 1.4.2022 und dem Tag der tatsächlichen Kapitalübertragung am 7.11.2022 ergebe.

Wegen der Einzelheiten des Vortrags der Verfahrensbeteiligten wird auf ihre im Schlichtungsverfahren gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist in Höhe von 3.207,12 EUR begründet, weil die B ihrer Verpflichtung, den Anbieterwechsel zum 1.4.2022 durchzuführen, erst zum 7.11.2022 nachgekommen ist. Zum Zeitpunkt ihres zugesagten Anbieterwechsels betrug der Wert des Altersvorsorgevermögens nach Angaben der B (vgl. Schreiben vom 5.1.2023) 8.383,33 EUR. Diesen Betrag legt der Ombudsmann im Folgenden zugrunde. Zwar geht der A von einem geringfügig höheren Betrag aus (= 8.402,98 EUR). Da die genaue Höhe mithin streitig ist, die Differenz beider Angaben aber gering ist, erscheint es sinnvoll, zur Vermeidung weiterer u. U. aufwändiger Sachverhaltsaufklärung den Betrag zugrunde zu legen, der sicher anzunehmen ist. Da die B unstreitig einen Betrag von 5.176,21 EUR auf das Vertragskonto des A bei der C übertragen hat, schuldet sie dem A noch 3.207,12 EUR.

Dazu im Einzelnen:

1) Unstreitig hat die B die von ihr selbst bestätigte Frist zur Durchführung des Anbieterwechsels zum 1.4.2022 versäumt. Sie ist dem A deswegen gemäß § 280 Abs. 1 BGB zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ursächlich auf den verspätet durchgeführten Anbieterwechsel zurückzuführen ist. Zum Zeitpunkt des zugesagten Anbieterwechsels betrug der Wert des Altersvorsorgevermögens 8.383,33 EUR. Diesen Betrag hätte die B wegen des zugesagten Anbieterwechsels auf das „neue“ Vertragskonto des A bei der C überweisen müssen.

a) Entgegen ihrer Auffassung kann sie sich nicht darauf berufen, dass bis zum Zeitpunkt der Durchführung des Anbieterwechsels am 7.11.2022 der Wert des Altersvorsorgevermögens auf einen Betrag von 5.195,21 EUR gesunken war. Selbst wenn man davon ausgeht, dass diese negative Entwicklung auch bei der C angefallen wäre, weil diese die bei ihr verwalteten Altersvorsorgevermögen mit vergleichbarer Laufzeit in vergleichbaren Fonds investiert hätte, entlastet das die B nicht. Denn ein Fall des sogenannten rechtmäßigen Alternativverhaltens liegt hier gerade nicht vor. Das wäre allenfalls dann anzunehmen, wenn bei vollzogenem Anbieterwechsel der Vertrag gewissermaßen unter identischen Voraussetzungen weitergeführt worden wäre. Aber das ist gerade nicht der Fall. Nach den hier getroffenen Feststellungen hätte die B bei einem Anbieterwechsel zum 1.4.2022 insgesamt 8.383,33 EUR auf das nunmehr bei der C geführte Vertragskonto überweisen müssen. Dieser Betrag wiederum wäre als „Ersteinlage“ des gebildeten Kapitals von der sog. Garantiezusage der C erfasst worden. Denn im Fall eines Anbieterwechsels nach § 1 Abs. 1 S. 1 Nr.10 Buchst. b) AltZertG umfasst die Garantiezusage des neuen Anbieters das im Ursprungsvertrag gebildete und auf den neuen Anbieter übertragene Kapital, wie sich aus § 1 Abs. 5 Buchst. b) AltZertG ergibt (vgl. dazu Bundeszentralamt für Steuern, Kommentar zum Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz, Stand 2024, § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 3 AltZertG, Randnummer 3). Das hat zur Folge, dass bei einer rechtzeitigen Übertragung des Kapitals in Höhe von 8.383,33 EUR dieser Betrag von einer Wertminderung nicht betroffen gewesen wäre.

b) Die B kann sich nicht auf ein Mitverschulden des A im Sinne des § 254 Abs. 1 BGB berufen, um daraus eine Schadensminderung abzuleiten. Es mag sein, dass im Rahmen des automatisierten Datenaustausches die Überschreitung der Frist zur Durchführung des Anbieterwechsels auf fehlerhafte Zuordnungen von Mitteilungen zwischen der ZfA und der B zurückgeführt werden kann. Es mag ebenfalls nicht auszuschließen sein, dass dieser Zuordnungsfehler auch damit zusammenhängen könnte, dass die C verfrüht

Meldungen über den Anbieterwechsel an die ZfA abgegeben hat. Warum aber dieser Zuordnungsfehler dem A ganz oder teilweise angelastet werden sollte, erschließt sich nicht.

c) Ebenfalls ist nicht erkennbar, dass der A bei der Durchführung des Anbieterwechsels Mitwirkungspflichten verletzt haben könnte. Dass die B der C mit Schreiben vom 22.07.2021 mitteilte, der Anbieterwechsel könne nicht durchgeführt werden, weil „uns bisher noch keine Willenserklärung unseres Kunden vorliegt“, rechtfertigt aus Sicht des Ombudsmanns nicht den Schluss auf die Verletzung von Mitwirkungspflichten. Denn dem Schreiben der C vom 14.10.2021, mit dem die C die B über den gewünschten Anbieterwechsel informierte, war eine Vollmacht des A beigelegt. Warum für die Wirksamkeit des gewünschten Anbieterwechsels eine weitere „Willenserklärung“ des A notwendig sein sollte, ist nicht erkennbar. Diese war in der Vollmacht des A enthalten. Diesen Übertragungswunsch bestätigte die B mit Schreiben vom 18.10.2021. Soweit dieses Schreiben den Hinweis auf notwendige Angaben zu dem „neuen“ Altersvorsorgevertrag enthält, waren diese bereits in dem Schreiben der C vom 7.10.2021 enthalten.

Die B kann sich schließlich auch nicht darauf berufen, dass der A seine „vertraglich geschuldeten Mitwirkungspflichten“ verletzt habe, weil er die Überschreitung des zugesagten Termins für den Anbieterwechsel erst verspätet (24.10.2022) gerügt habe. Dem ist entgegenzuhalten, dass die Durchführung eines Anbieterwechsels in erster Linie in den Verantwortungsbereich der daran beteiligten Unternehmen fällt. Dazu gehört insbesondere auch die Kommunikation mit der ZfA, die allein dem Verantwortungsbereich der am Wechsel beteiligten Unternehmen unterliegt. Damit hängt unmittelbar zusammen, die Abwicklung auch zeitlich zu überwachen. Dass die Abwicklung weitgehend automatisiert erfolgt, entlastet die B nicht. Sie hat organisatorisch Sorge dafür zu tragen, dass der Informationsaustausch klappt. Damit verbunden können Überwachungspflichten sein, die allerdings nicht dem jeweiligen Kunden, in diesem Fall dem A überbürdet werden können. Eine eigene Überwachungs- und damit Mitwirkungspflicht des A mit Blick auf die ordnungsgemäße Abwicklung des Wechsels stellt sich aus Sicht des Ombudsmanns als überzogen und vollständig unberechtigt dar.

Im Ergebnis besteht deshalb kein Anlass, dem A die Verletzung von Mitwirkungspflichten zuzurechnen, die einen Ausschluss oder eine Minderung seines Anspruchs auf Schadensersatz rechtfertigen könnten.

2) Zusammenfassend ist festzustellen, dass die B gemäß § 280 Abs. 1 BGB verpflichtet ist, dem A über den bereits übertragenen Betrag von 5.176,21 EUR weitere 3.207,12 EUR (= 8.383,33 EUR - 5.176,21 EUR) zu zahlen.

Berlin, den 5. November 2024

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

2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick

2	Kauf-/Verkaufsaufträge
3	Depotführung
1	Depotkosten/-entgelt
5	VL-Verträge
2	Steuern
5	Depotübertrag
3	Depotkündigung
6	Nachlass
2	Diverses

Bei **29** Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung. Ebenso wie Banken oder Wertpapierinstitute bieten auch einige Kapitalverwaltungsgesellschaften Fondsanlegern neben der Verwaltung von Fonds die Verwahrung ihrer Fondsanteile, d. h. die Depotführung an.

Kauf-/Verkaufsaufträge

Ein Verbraucher beschwerte sich, dass seine Aufträge zum Verkauf von Fondsanteilen nicht ausgeführt worden waren. Das Wertpapierinstitut holte dies im Vorverfahren nach und ersetzte den entstandenen Schaden. Eine Verbraucherin monierte einen zu niedrigen Erlös beim Verkauf ihrer Fondsanteile. Das Wertpapierinstitut habe vor Verkauf telefonisch einen höheren Depotbestand mitgeteilt. Der Ombudsmann konnte nur auf die fonds-spezifischen Abrechnungsmodalitäten und die zwischenzeitliche Kursentwicklung hinweisen.

Depotführung

Drei Verbraucher beanstandeten die Führung ihrer Depots. In einem Fall hatte das Wertpapierinstitut irrtümlich einen Fondssparplan ausgesetzt.

Es ersetzte dem Verbraucher den entstandenen Schaden im Vorverfahren. In zwei weiteren Fällen stellte das Wertpapierinstitut im Vorverfahren Probleme mit online geführten Depots umgehend ab.

Depotkosten/-entgelt

Ein Verbraucher reklamierte nach Erhalt einer ex-post Kosteninformation die „Gebühren“ für sein Depot und verlangte diese von der depotführenden Stelle zurück. Im Vorverfahren konnte ihm erklärt werden, dass depotführende Stellen Transparenzvorschriften mit Blick auf die Kosten von Wertpapierdienstleistungen und Finanzinstrumenten unterliegen und dass es sich bei den geltenden gemachten Positionen um sog. laufende Kosten auf Fondsebene handele.

VL-Verträge

In fünf Fällen ging es um Streitigkeiten rund um Verträge über vermögenswirksame Leistungen. Hiervon konnten vier im Vorverfahren für die Verbraucher erfolgreich beigelegt werden. In diesen Fällen wurden z. B. zu Unrecht einbehaltene Depotgebühren erstattet, Fehlbuchungen korrigiert

oder Probleme bei Anteilsüberträgen behoben. Ein Verbraucher, dem nach Kündigung seines VL-Vertrags noch weitere Beiträge abgebucht worden waren, nahm seinen Schlichtungsantrag zurück.

Steuern

Zwei Verbraucher hatten Beschwerden mit steuerrechtlichen Bezügen. In einem Fall lieferte das Wertpapierinstitut nach Einschaltung der Ombudsstelle die ausstehende Jahressteuerbescheinigung unverzüglich nach. Einen weiteren Verbraucher konnte das Wertpapierinstitut im Vorverfahren nachvollziehbar über die in seinem Fall fällig gewordene sog. Vorabpauschale aufklären.

Depotübertrag

Vier Verbraucher beanstandeten die Dauer der von ihnen beauftragten Depotüberträge zu anderen Banken. Das Wertpapierinstitut führte diese Aufträge im Vorverfahren unverzüglich aus bzw. schloss sie ab. Ein Verbraucher beklagte, dass seine Anteile an einem offenen Immobilienfonds im Rahmen eines Depotübertrags als Neu-Anteile geschlüsselt worden seien. Das Wertpapierinstitut behob den Fehler.

Depotkündigung

Bei zwei Verbrauchern stockte die Bearbeitung einer Depotkündigung. Das Wertpapierinstitut half einem Schlichtungsantrag ab. Der andere

Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag zwischenzeitlich wieder zurück. Bei einer weiteren Verbraucherin korrigierte das Wertpapierinstitut die Depotabrechnung nach Kündigung, da ein neu erteilter Freistellungsauftrag nicht berücksichtigt worden war.

Nachlass

In sechs Fällen gab es Probleme bei der Nachlassabwicklung, die überwiegend im Vorverfahren zu Gunsten der Erben gelöst werden konnten. Zumeist machten diese eine schleppende Nachlassbearbeitung geltend. Eine Testamentsvollstreckerin beklagte eine mangelnde Auskunftsbereitschaft des Wertpapierinstituts. Nur in einem Fall musste der Ombudsmann dem Wertpapierinstitut recht geben, das sich auf eine unzureichende Legitimation einer Testamentsvollstreckerin berufen hatte.

Diverses

Zwei weitere Fälle betrafen Fragen zu einer sog. standardisierten Vermögensverwaltung, die im Vorverfahren geklärt werden konnten, und einen Verbraucher, der Auskunft zu einem von ihm nicht beauftragten Fondsanteilsverkauf verlangte. Der Ombudsmann konnte den Verbraucher nur auf einen gegen ihn erlassenen Pfändungs- und Überweisungsbeschluss aufmerksam machen, den das Wertpapierinstitut korrekt bearbeitet hatte (vgl. Fallbeispiel S. 42).



FALLBEISPIEL

DEPOT | DIVERSES (ZWANGSVOLLSTRECKUNG)

Schlichtungsvorschlag

(Az.: W 006/2024)

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

I.

Die Parteien sind durch einen (nicht förderfähigen) Altersvorsorgevertrag aus dem Jahr 2002 miteinander verbunden. Daneben besitzt der A Anteile an Fonds, die die B als depotführende Stelle ebenfalls verwahrt. Einzelheiten ergeben sich aus der Anlage 1 zum Schriftsatz der B vom 31.07.2024 und sind dem A bekannt.

Der A möchte wissen, wer seine Fondsanteile aus dem Altersvorsorgevertrag sowie weitere Fondsanteile verkauft habe und mit welcher Begründung.

Die B hat mit Schriftsatz vom 31.07.2024 ausgeführt, dass der Verkauf aufgrund eines vorliegenden Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses erfolgt sei. Wegen der Einzelheiten wird auf den genannten Schriftsatz verwiesen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Der Ombudsmann kann zu Gunsten eines Verbrauchers nur dann eingreifen, wenn feststeht, dass das Verhalten einer Bank gegen gesetzliche Vorschriften oder vertragliche Abmachungen verstoßen hat.

Eine solche Feststellung aber ist im vorliegenden Fall nicht möglich.

Die B hat durch Vorlage von Urkunden, denen der A nicht widersprochen hat, im Einzelnen dargelegt, warum Anteile in Höhe von 12.640,70 EUR verkauft worden sind. Hintergrund ist ein Pfändungs- und Überweisungsbeschluss des Amtsgerichts Nordhorn vom 23.06.2017, der dem A bekannt sein müsste. Gepfändete Ansprüche wurden darin der Gläubigerin „zur Einziehung überwiesen“. Grund sind rückständige Unterhaltsansprüche gegen den A.

Der Rechtsanwalt der Gläubigerin hatte die B mit Schreiben vom 12.03.2024 unter Vorlage des genannten Beschlusses aufgefordert, das vorhandene Guthaben an die Gläubigerin auszuzahlen. Anlage war ein aktuelles Forderungskonto, das mit einem Betrag von 12.640,70 EUR per 12.03.2024 endete.

Da die Beträge des Depots nicht dem Pfändungsschutz unterlagen, war die B verpflichtet, in dieser Höhe Anteile zu verkaufen und das Geld an die Gläubigerin des Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses weiterzuleiten. Belegt ist das mit der Abrechnung Nr. 50 vom 15.03.2024, die die B als Anlage 3 ihrer Stellungnahme beigelegt hat.

Damit ist die Frage beantwortet, warum Anteile in der genannten Höhe von der B verkauft wurden bzw. verkauft werden mussten. Aufgrund der vorgelegten Urkunden hat der Ombudsmann keinen Zweifel daran, dass die Verkäufe zu Recht erfolgt sind.

Auf die Stellungnahme der B hat der A im Rahmen seiner Möglichkeit zur Erwiderung lediglich ausgeführt, es fehlten „die Schreiben vom Gläubiger zum Stichtag der Verkäufe der Anteile“. Was er damit meint, ist nicht recht verständlich. Es kommt aber darauf auch nicht an, da dem A die ihm seiner Meinung nach fehlende Aufklärung nunmehr gegeben wurde.

III.

Im Ergebnis kann der Schlichtungsantrag deshalb keinen Erfolg haben.

Berlin, 10. September 2024

Antonius Fahnenmann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.5 AUSBLICK 2025

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 60 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit bis dato ohne nennenswerte Themenschwerpunkte etwas unter Vorjahresniveau.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2024 sechs grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Hierbei handelt es sich um drei Verbraucherbeschwerden aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Österreich, Norwegen, Tschechien) und drei Verbraucherbeschwerden aus Drittstaaten (Schweiz, USA).

Die Ombudsstelle hat 2024 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received six cross-border consumer complaints in 2024. Three consumers were domiciled in countries within the European Economic Area (Austria, Norway, Czech Republic) and three consumers were domiciled in third countries (Switzerland, USA).

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2024.

OMBUDSSTELLE VERZEICHNET
STETIGEN MITGLIEDERZUWACHS.

3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) nahezu vollständig ab.

Zu ihren Mitgliedern zählen alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften, die Fonds für Verbraucher verwalten, sowie einige Banken und Wertpapierinstitute, die Dienstleistungen zu Fonds anbieten.

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen offen, das im Bereich des KAGB tätig ist und Verbrauchern die alternative Streitbeilegung bei der Ombudsstelle anbieten möchte. Dies gilt seit Einführung des KAGB auch für Unternehmen aus der Sparte geschlossene Fonds neuerer Generation (z. B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen und Treuhandgesellschaften). Die Ombudsstelle verfügt mittlerweile auch hier über zahlreiche Mitglieder.

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist keine zwingende Voraussetzung für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle.

Die Ombudsstelle verzeichnet stetigen Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgendes neue Mitglied begrüßen:

Zugänge

HEP Kapitalverwaltung AG
(2. Quartal 2025)

3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juni 2025):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	abrdn Investments Deutschland AG	www.abrdn.com
	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
	AXA Investment Managers Deutschland GmbH	www.axa-im.de
	BlackRock Asset Management Deutschland AG	www.blackrockinvestments.de
	BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	www.bnpparibas.de/eu/
	Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	www.commerzreal.com
	Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de
	Deka Investment GmbH	www.deka.de
	Deka Vermögensmanagement GmbH	www.deka.de
	DJE Investment S.A.	www.dje.lu
	DWS Grundbesitz GmbH	www.dws.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DWS Investment GmbH	www.dws.com
	Flossbach von Storch Flossbach von Storch AG	www.flossbachvonstorch.de
	Flossbach von Storch Flossbach von Storch Invest S.A.	www.fvsinvest.lu
	Generali 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
	Hauck & Aufhäuser Innovative Capital Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.hal-privatbank.com
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
	HEP Kapitalverwaltung AG	www.hep.global
	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
	KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
	KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-institutional.de
	La Française Systematic Asset Management GmbH	www.la-francaise-systematic-am.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardassetmanagement.com
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de
	LRI Invest S.A.	www.fundrock-lri.com
 A Munich Re company	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Metzler Asset Management GmbH	www.metzler.com
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	MorgenFund GmbH	www.morgenfund.com
 Spezialist für Private Equity	Munich Private Equity Funds AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	www.munich-pe.com
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	www.nomura-asset.eu
	ODDO BHF Asset Management GmbH	www.am.oddo-bhf.com
 Intelligente Anlagestrategien	Paladin Asset Management Investment- aktiengesellschaft mit veränderlichem Kapital und Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	PATRIZIA Augsburg Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.patrizia.ag
	Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.de
	Schroder Real Estate Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.schroders.de
 Kapitalverwaltungsgesellschaft	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.serviceinvest.de
	Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	www.si-am.de
	State Street Bank International GmbH	www.statestreet.de
	Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.livingandworking.de
	The Bank of New York Mellon SA/NV, Asset Servicing, Niederlassung Frankfurt am Main	www.bnymellon.com/de/de/informationen-zu-ihrem-bny-mellon-depot.html
	UBS Asset Management (Deutschland) GmbH	www.ubs.com/de/de/asset-management.html
	Union Investment Institutional GmbH	www.union-investment.de/institutional
	Union Investment Privatfonds GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de/realestate
	Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.com
	VisualVest GmbH	www.visualvest.de
	Warburg Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.warburg-fonds.com
	WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.deka-immobilien.de
	WohnSelect Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.wohnselect.de
	ZBI Fondsmanagement GmbH	www.zbi.de

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

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

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

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 61 02 69
10924 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 Beschwerden im Rahmen ihrer Zuständigkeit gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nr. 6 und 7 Unterlassungsklagengesetz gegenüber Finanzunternehmen, die keiner anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle zugeordnet sind.

Kontakt

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat VBS 12 –
Marie-Curie-Straße 24 – 28
60439 Frankfurt am Main

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

schlichtungsstelle@bafin.de
www.bafin.de

3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

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

Telefon: +352 26251-2904

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

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



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.

Einen Überblick über die wichtigsten weiteren Finanz-Ombudsstellen finden Sie im Anhang dieses Berichts.

QUALIFIZIERTE VERBRAUCHER-
STREITBEILEGUNG NACH
EU-STANDARDS.

4. OMBUDSVERFAHREN

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

Die Verfahrensordnung regelt, wie eine Streitbeilegung abläuft und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie Vorschriften zur Organisation der Ombudsstelle, zur Bestellung der Schlichter, zu den Beteiligungsrechten von Behörden und Verbraucherschutz sowie zu Berichts-, Auskunfts- und Verschwiegenheitspflichten und Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁹. Im Finanzsektor wurde diese 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 Verbraucher-

schutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen umgesetzt. Die FinSV ist „lex specialis“ zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Das Bundesamt für Justiz (BfJ) hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle 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 HISTORIE

Die Ombudsstelle ist eine vom BfJ anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß §§ 14 Abs. 3 UKlaG, 11 Abs. 1 FinSV.

Im Zuge des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (RL-UmsG) bzw. der in diesem Zusammenhang erlassenen FinSV vom 5. September 2016 hat der BVI als Träger die Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die neue Rechtslage angepasst und zum 1. Februar 2017 den Bescheid zur Anerkennung seiner Verbraucherschlichtungsstelle vom BfJ erhalten. Der Reformbedarf der Verfahrensordnung war hierbei überwiegend redaktioneller Natur. Die Ombudsstelle erfüllte als anerkannte

Schlichtungsstelle im Sinne des § 11 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs schon zuvor die wesentlichen Vorgaben der neuen EU-Richtlinie. Sie wurde deshalb vom RL-UmsG privilegiert und konnte im Rahmen einer Übergangsfrist bis zum 31. Januar 2017 auf Basis ihrer bis dahin geltenden Verfahrensordnung weiterarbeiten.

Der BVI hatte die Verfahrensordnung davor zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Diese Reform erweiterte das Aufgabenfeld der Ombudsstelle um sog. geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie die Kompetenzen des Ombudsmanns und führte eine Bindungswirkung für Schlichtungsvorschläge gegenüber Mitgliedsunternehmen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000,- Euro ein.

Die jüngste Überarbeitung der Verfahrensordnung erfolgte zum 1. Januar 2024. Der BVI hat hiermit Artikel 27 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2020/1828 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher umgesetzt.



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

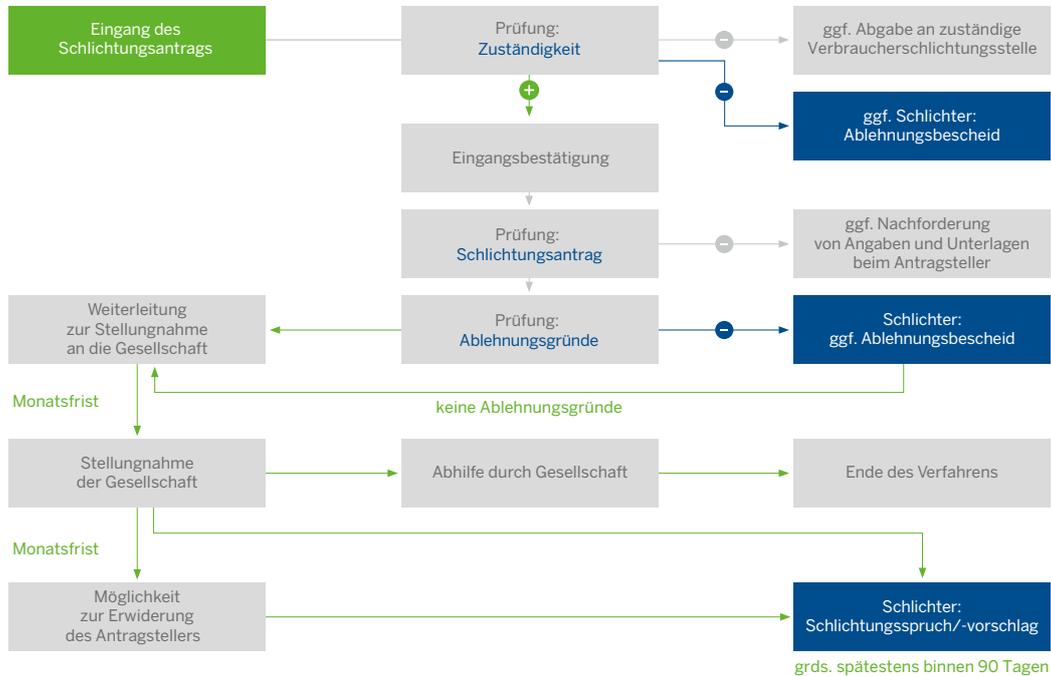
Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein Schlichtungsverfahren, das grundsätzlich schriftlich durchgeführt wird. Verbraucher können es zur außergerichtlichen Beilegung von Finanzstreitigkeiten mit einem Mitgliedsunternehmen im Rahmen der Zuständigkeit der Ombudsstelle (vgl. § 1 Verfahrensordnung) in Anspruch nehmen. Für Streitigkeiten auf anderen Rechtsgebieten (z. B. Arbeitsrecht und Mietrecht) oder für gewerbliche Kapitalanleger steht es nicht zur Verfügung.

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

Verfahrensablauf



zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiterverfolgen, ohne zwischenzeitlich die Verjährung fürchten zu müssen.

Vor einem Schlichtungsverfahren ist es für Verbraucher dennoch immer ratsam, sich erst einmal direkt an das Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle zu wenden und dieser 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 verfahrenswirtschaftliche Gründe. Es soll z. B. vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Schlichtungssache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle

geht. Das Schlichtungsverfahren muss deshalb abgelehnt werden, wenn eine Sache schon Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war oder wenn Verbraucher wegen der Streitigkeit bereits einen Prozesskostenhilfeantrag bei Gericht gestellt haben, der abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung aussichtslos oder mutwillig erschien. Dies gilt auch, wenn eine Sache schon bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht über die Streitigkeit durch Sachurteil entschieden hat und wenn Verbraucher sich bereits zu einer Verbandsklage („Sammelklage“) im Verbandsklageregister angemeldet haben und diese noch rechtshängig ist. Bei verjährten Ansprüchen muss der Ombudsmann die Schlichtung ablehnen, wenn sich das Unternehmen auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen kann ein Schlichtungsverfahren grundsätzlich stattfinden.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Schlichtungsverfahren 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. Diese Phase 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.

Verfahrensablauf im Einzelnen:

Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Die zu schlichtende Streitigkeit soll darin hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigefügt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür auf ihrer Webseite ein Schlichtungsantragsformular 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 Gründe

zur Ablehnung des Schlichtungsverfahrens. Bei Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weiter und informiert den Verbraucher darüber. Bei Unvollständigkeit des Schlichtungsantrags bittet es um Ergänzung. Bei Ablehnungsgründen legt es den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung vor.

Stellungnahme des Unternehmens

Das Büro der Ombudsstelle übermittelt einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag an das jeweilige Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält die 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 der Ombudsstelle eine vollständige Beschwerdeakte dem Ombudsmann zu, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat, und informiert die Parteien darüber. Der Ombudsmann kann diese 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 Rechtssache 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 Verständnis dafür wecken möchte, dass in ihrem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt. Auch dies kann dem Rechtsfrieden dienen, wenn Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptieren.

Der Ombudsmann kann, neben zwingenden Ablehnungsgründen, auch dann 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 Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus ist im Schlichtungsverfahren nicht möglich.

Das Büro der Ombudsstelle leitet den Schlichtungsvorschlag den Parteien zu und weist sie auf die Frist zur Annahme bzw. Nichtannahme hin. Darüber hinaus informiert es 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.

Nach Ablauf dieser Frist teilt das Büro der Ombudsstelle den Parteien das Ergebnis des Verfahrens mit.

Kommt eine Einigung zwischen den Parteien nicht zustande, stellt das Büro auf Antrag eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ aus.

Das Verfahren ist damit beendet.



„VIELEN DANK FÜR IHREN EINSATZ!
ICH BIN MIT DEM ERGEBNIS HÖCHST
ZUFRIEDEN.“

HERR L. AUS FÜRTH



5. DIALOG & MEDIEN

Die Ombudsstelle für Investmentfonds pflegt einen steten Dialog mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen, mit Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank- und Versicherungskunden sowie Kapitalanlegern und Bausparern. 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.

Die Ombudsstelle ist auch Gesprächspartner für Aufsichtsbehörden, Ministerien und Politik, wenn es um die Weiterentwicklung des finanziellen Verbraucherschutzes oder der alternativen Streitbeilegung geht. Sie steht in einem guten Kontakt zu den Verbraucherzentralen auf Bundes- und Länderebene und anderen Verbraucherschutzorganisationen.

Darüber hinaus leistet die Ombudsstelle aktiv Öffentlichkeitsarbeit. Sie trägt damit den berechtigten öffentlichen und behördlichen Interessen an einer ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Aufgaben als unabhängige Verbraucherschlichtungsstelle Rechnung. Zugleich informiert sie auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Geldanlage und leistet damit auch einen Beitrag zur Stärkung des gesellschaftlichen Bewusstseins über Wege außergerichtlicher Konfliktbewältigung.

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

¹⁰ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

¹¹ <https://networkfso.org>

5.1 NETZWERKE

Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2024 Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Gesprächspartner waren u. a. die verschiedenen Finanzschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen sowie der Versicherungsombudsmann und der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung. Hierbei ging es, neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema, im Berichtsjahr z. B. um den Bürokratieabbau und die geplante Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2024 bei zwei Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. Das FIN-NET tagte am 14. Mai und am 12. November 2024. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET grundsätzlich zweimal jährlich zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Finanzschlichtungsstellen zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET.

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

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

Am 23. Januar 2024 fand ein Erfahrungsaustausch anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz statt. Im Mittelpunkt der Gespräche standen die geplante Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung aber auch Themen, wie z. B. Public Relations in sozialen Medien oder die Nutzung künstlicher Intelligenz.

Ein weiterer branchenübergreifender Dialog fand am 7. November 2024 auf Einladung des Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung statt. Hierbei ging es neben der Diskussion über die geplante Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung z. B. auch um die Digitalisierung von Verbraucherschlichtungsstellen, das neue Leitentscheidungsverfahren des BGH und den Umgang mit Google-Rezensionen.



Dialoge und Fachveranstaltungen im Überblick

23.1.2024

Erfahrungsaustausch mit anerkannten
Verbraucherschlichtungsstellen

BMJ, Berlin

30.4.2024

Gesprächskreis der Finanzschlichtungsstellen
zur Reform der ADR-Richtlinie

BdB, Berlin

14.5.2024

FIN-NET Plenary Meeting

EU-Kommission, Brüssel (hybrid)

7.11.2024

Branchenübergreifendes Treffen von
Verbraucherschlichtungsstellen

PKV-Ombudsmann, Berlin

12.11.2024

FIN-NET Plenary Meeting

EU-Kommission, Brüssel (virtuell)



5.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus ihrem gesetzlichen Tätigkeitsbericht, einem ausführlichen Jahresbericht, einer vierteljährlichen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen Informationsangebot auf ihrer Webseite.

Tätigkeits- und Jahresbericht

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

Der ausführliche Jahresbericht informiert auf freiwilliger Basis mit praktischen Fallbeispielen detailreich und abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahres und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

Kurz, prägnant und zeitnah informieren sie über aktuelle Fallzahlen und skizzieren wissenswerte Verbraucherthemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten über Fonds, Finanzen, Recht und Verbraucherschutz.

www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Die Webseite der Ombudsstelle informiert über die gesetzlichen Vorgaben des § 22 FinSV hinaus über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren.

Verbraucher können über ein Schlichtungsantragsformular 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.



Pressestimmen

Die Presseresonanz des Jahres 2024 zur Ombudsstelle in Auszügen:

DFPA Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 6.3.2024

Ombudsstelle für Investmentfonds:
Verbraucherbeschwerden haben sich erhöht

DFPA Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 23.5.2024

Ombudsstelle für Investmentfonds:
Verbraucherkontakte auf Vorjahresniveau

Finanztest
vom 18.9.2024

Die letzte Etappe wird teuer

procontra
vom 18.11.2024

Fondsanleger beschwerten sich häufiger
bei der Ombudsstelle

DAS INVESTMENT
vom 19.11.2024

Mehr Beschwerden bei der Ombudsstelle
für Investmentfonds

Börsenzeitung
vom 19.11.2024

Mehr Beschwerden bei Ombudsstelle
für Investmentfonds

private banking magazin
vom 19.11.2024

Mehr Beschwerden bei der Ombudsstelle
für Investmentfonds



i

VERBRAUCHERSTIMMEN

„Vielen Dank für Ihren Einsatz!
Ich bin mit dem Ergebnis höchst
zufrieden.“

Herr L. aus Fürth

„Ich möchte mich für Ihre Unterstützung
bedanken!!! Toll, dass es Institutionen
wie Ihre gibt.“

Herr M. aus Preetz

„Für Ihre Hilfe in dieser Angelegenheit
möchte ich mich herzlich bedanken!“

Herr L. aus Mönchengladbach

„Vielen Dank für Ihre Unterstützung.
Nur Dank Ihres Einsatzes hat sich die
Angelegenheit für mich erledigt.“

Herr H. aus Richertswil, Schweiz



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: 1. JANUAR 2024)

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/mitglieder/ 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
 6. 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde,
9. 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. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

§ 16 Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch

Das Büro der Ombudsstelle stellt auf Antrag eines Beteiligten eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung nach Maßgabe des § 10a Finanzschlichtungsstellenverordnung aus, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 17 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.

§ 18 Kosten

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

§ 19 Vertraulichkeit

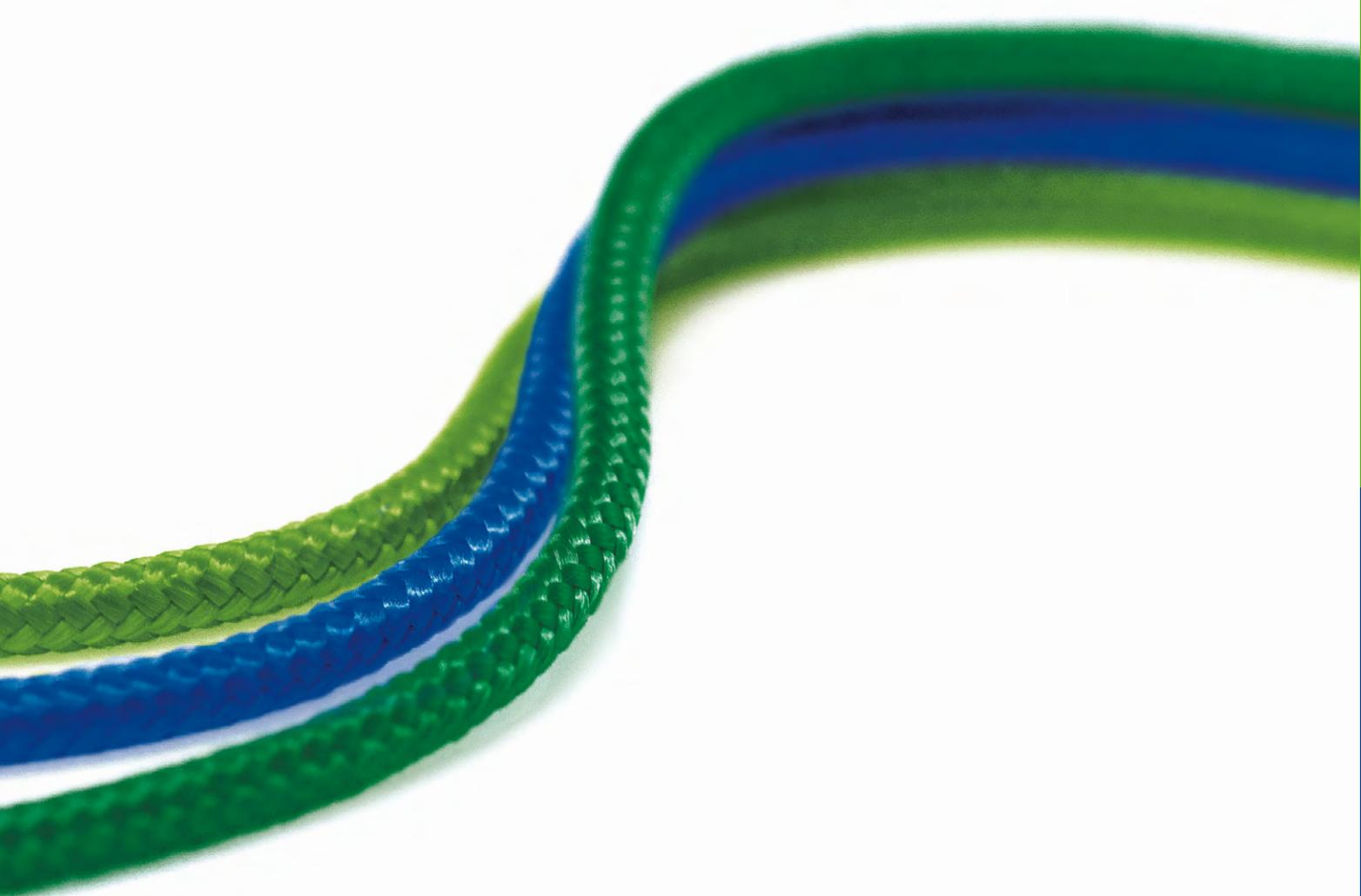
Die Schlichter und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

§ 20 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.

§ 21 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.



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 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 61 02 69 10924 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 schlichtung@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 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 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 info@s-schlichtungsstelle.de www.s-schlichtungsstelle.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 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 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Barmbeker Straße 2 2 OG 22303 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 VBS 12 – Marie Curie-Straße 24–28 60439 Frankfurt am Main 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 am Main Telefon +49 69 9566-33232 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Universalschlichtungsstelle des Bundes	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@universalschlichtungsstelle.de www.universalschlichtungsstelle.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:
30. Juni 2025

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

