

JAHRESBERICHT 2016



JAHRESBERICHT 2016





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 2016	18
2.1 Dr. h. c. Nobbe zum Berichtsjahr	20
2.2 Statistik	23
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten/Cross-border disputes	39
3. MITGLIEDER	40
3.1 Unternehmen	42
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	46
4. OMBUDSVERFAHREN	48
4.1 Neue Rechtslage	50
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	50
4.3 Verfahrensablauf	52
5. NETZWERKE	54
5.1 Dialoge	56
5.2 Fachgespräche	60
6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	62
6.1 Medien	64
6.2 Pressestimmen	65
ANHANG	66
Verfahrensordnung	68
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	74

DAS VERBRAUCHERSTREIT-
BEILEGUNGSGESETZ SCHAFFT
EINHEITLICHE STANDARDS.“

TIMM SACHSE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2016.

Brexit, US-Präsidentschaftswahl, Verfassungsreferendum in Italien... Das Jahr 2016 war bewegt und ereignisreich. Dies bekamen auch die Finanzmärkte zu spüren. Anleger brauchten starke Nerven.

In der Streitbeilegung gab es Bewegung in die richtige Richtung. Der deutsche Gesetzgeber hat die EU-Streitbeilegungsrichtlinie umgesetzt und mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz einen allgemeinen Rechtsrahmen für die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen geschaffen. Für Verbraucherschlichtungsstellen gelten jetzt einheitliche Standards. Verbraucher können nun nicht nur bei Finanzgeschäften, im öffentlichen Personenverkehr oder gegenüber ihrem Energieversorger, sondern auch in vielen anderen Lebenslagen auf die außergerichtliche Streitbeilegung zurückgreifen. Bei Online-Geschäften unterstützt die Europäische Kommission Verbraucher seit letztem Jahr mit ihrem Online-Streitbeilegungsportal.

Für private Fondsanleger ist all dies nichts Neues. Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds können sie bereits seit Jahren Probleme mit Fondsgesellschaften schnell, kostenfrei und interessengerecht außergerichtlich schlichten lassen. Dies unter noch verbraucherfreundlicheren Standards als gesetzlich vorgeschrieben. Der Fondsbudsmann gibt nicht nur Empfehlungen, sondern kann auch verbindlich schlichten. Grundlage für uns ist die neue Finanzschlichtungsstellenverordnung. Sie ist lex specialis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Vor diesem Hintergrund war auch unsere offizielle Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle vom Bundesamt für Justiz als neuer Aufsichtsbehörde zum 1. Februar 2017 Formsache.

Die Zahl der Verbraucherbeschwerden war 2016 leicht rückläufig und verstetigte sich auf niedrigem Niveau. Das bleibt gemessen an der großen Bedeutung der Fondsbranche und den Millionen Fondssparern weiterhin erfreulich und zeugt von einem hohen Maß an zufriedenen Privatanlegern. Die meisten Sorgen machten sich Verbraucher über ihre private Altersvorsorge. Bei der Zahl unserer Mitglieder verzeichneten wir hingegen ein deutliches Wachstum, insbesondere im Bereich geschlossener Fonds neuer Generation.

Das Highlight im letzten Jahr war das FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin. Erstmals trafen sich auf unsere Initiative hin Schlichtungsstellen aus ganz Europa unter dem Dach des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der Europäischen Kommission in Deutschland zu einer erfolgreichen Konferenz im Haus des Bundesministeriums der Finanzen.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Ihr

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist Verbraucherschlichtungsstelle für Fondsprodukte und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB).

Viele Verbraucher vertrauen auf Fonds als Baustein der privaten Geldanlage und Altersvorsorge. Mit Aktien-, Renten-, Misch-, Immobilien- oder anderen Fonds lässt sich über ein reguliertes Finanzprodukt und schon kleinen Geldbeträgen breit gestreut in die internationalen 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 eine Streitigkeit bilateral nicht beigelegt werden, müssen sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen dann von neutraler Seite fach- und rechtskundig überprüfen lassen. Das Schlichtungsverfahren bietet einen einfachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht. Es ist eine risikolose Alternative zu oft langen und teuren Gerichtsprozessen.

Die einvernehmliche Lösung von Streitigkeiten zwischen Fondssparern und Finanzdienstleistern 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, sofern es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

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

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

„VERBRAUCHER KÖNNEN
VOM NEUEN VERBRAUCHER-
STREITBEILEGUNGSGESETZ
NUR PROFITIEREN.“

DR. H. C. GERD NOBBE



VERBRAUCHER
VERBRAUCHERS
SETZ NUR PROF

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

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

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

Der BVI hat Dr. h. c. Nobbe nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 erneut zum Fondsbudsmann bestellt.

Vita:

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

„DAS VERBRAUCHERSTREIT-
BEILEGUNGSGESETZ
VERPFLICHTET UNTERNEHMEN
ZU MEHR TRANSPARENZ.“

WOLFGANG ARENHÖVEL



DAS VERBRAUCHERSTREIT-
BEILEGUNGSGESETZ
VERPFLICHTET UNTERNEHMEN
ZU MEHR TRANSPARENZ.

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

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

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

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

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014 und 2017 erneut zum Fondsbudsmann bestellt.

Vita:

1946	Geboren in Ibbenbüren / Westf.
1970 – 1975	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Regensburg und Marburg
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Marburg
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1990	Abordnung an das Landgericht Aurich
1991	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Oldenburg
1997	Präsident des Landgerichts Verden
1999	Präsident des Landgerichts Osnabrück
2005	Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen Vorsitzender Richter des III. Zivilsenats / I. Strafsenats des OLG Bremen
2007	Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen (zeitweise Vizepräsident des Staatsgerichtshofs)
2011	Versetzung in den Ruhestand Bestellung zum Fondsbudsmann
2013	Bestellung in den Verbraucherbeirat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin
2014 / 2017	Neubestellung zum Fondsbudsmann



„STREITSCHLICHTUNG
IST DER EINFACHE WEG
ZUM RECHT.“

TIMM SACHSE

STREITSCHLICHTUNG
IST DER EINFACHE
WEG ZUM RECHT



1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

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

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

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

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2016 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro. In seiner Eigenschaft ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig. Monika Marker führt das Sekretariat.

Kontakt

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

Unter den Linden 42
10117 Berlin

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

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

DER FONDSOMBUDSMANN

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

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

Kompetenz

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

Unabhängigkeit

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

Neutralität

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

Interessenkonflikte

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

Beteiligung der Verbraucherverbände

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

1.3 GRUNDLAGEN

1.3.1 AUFGABEN

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

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

Die Ombudsstelle kann aufgrund ihrer Zuständigkeit grundsätzlich auch darüber hinausgehende Finanzstreitigkeiten schlichten, soweit es eines ihrer Mitgliedsunternehmen betrifft. Sie bearbeitet aber keine Verbraucherbeschwerden über ausländische Fonds. Hierfür sind Schlichtungsstellen in den Herkunftsländern der Fonds zuständig. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber Banken stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft, der Deutschen Bundesbank und der BaFin zur Verfügung.

1.3.2 ORGANISATION

Träger der Ombudsstelle ist der BVI.

Der deutsche Fondsverband hat sie als organisatorisch eigenständige Einheit im Verband konzipiert und aufgestellt. Die Ombudsstelle 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 die Verschwiegenheitspflicht auch gegenüber dem BVI. Dies gewährleisten vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2016 oblag Dr. h. c. Nobbe die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Wolfgang Arenhövel war stellvertretender Fondsombudsmann. Diese Geschäftsverteilung gilt 2017 fort.

1.3.3 FINANZEN

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

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

Der Ombudsstelle stand 2016 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen, Fallpauschalen und Umlagen anderer Finanzschlichtungsstellen für das FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin (vgl. Kapitel 5) in Höhe von 424.607,06 Euro zur Verfügung. Diese Mittel hat sie in Höhe von 370.969,06 Euro ausgeschöpft.

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

1.3.4 RECHTSQUELLEN

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

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

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs 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 Absatz 3 UKlaG anerkannt worden. Die Einzelheiten des Anerkennungsverfahrens und der Streitschlichtung regelt die **Verordnung über die Verbraucherschlichtung im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren** (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2017, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormalig geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist lex specialis zum VSBG.

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

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



1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

Die Ombudsstelle ist in verschiedenen Organisationen und Gremien tätig, die dem finanziellen Verbraucherschutz und der alternativen Verbraucherstreitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen dienen.

1.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

Der Fondsbudsmann Wolfgang Arenhövel ist seit 2013 Mitglied des Verbraucherbeirats der BaFin¹.

Der Verbraucherbeirat wurde mit dem Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht eingeführt. Er berät die BaFin bei der Erfüllung ihrer

Aufsichtsaufgaben und soll dazu beitragen, dass sie Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker in ihre Aufsichtsarbeit integrieren kann.

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

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

Wolfgang Arenhövel
Fondsbudsmann

Mitglied des
Verbraucherbeirats der BaFin



1.4.2 FIN-NET

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

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen Wirtschaftsraums, d.h. in der Europäischen Union sowie in Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 27 Nationen. Hierzu zählen z. B. der deutsche Versicherungsombudsmann e. V., der UK Financial Ombudsman Service oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Es ist das erste



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

und bislang einzige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa. Die Mitgliedschaft ist nur Einrichtungen möglich, die die Qualitätsstandards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung³ erfüllen. Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Problemen erleichtern. Die Mitglieder des FIN-NET unterstützen Verbraucher in ihrem Heimatland und stellen z. B. Kontakte zu ausländischen Schlichtungsstellen her oder helfen mit entsprechenden Informationen.



Timm Sachse
Leiter

Mitglied des
FIN-NET Steering Committees



1.4.3 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁴. Das sog. INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 58 Streitbeilegungsstellen aus 37 Ländern.

1.4.4 ODR-PLATTFORM

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

² www.ec.europa.eu/fin-net

³ Richtlinie 2013/11/EU

⁴ www.networkfso.org

⁵ www.ec.europa.eu/consumers/odr

DAS BERICHTSJAHR 2016
IST ERFREULICH VERLAUFEN.“

DR. H.C. GERD NOBBE

2. BERICHT 2016

80 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

12% WENIGER ALS 2015

EINIGUNGSQUOTE BEI **50%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN GUT **42%** DER FÄLLE



2.1 DR. H.C. NOBBE ZUM BERICHTSJAHR

Das Berichtsjahr 2016 ist, wie schon das Vorjahr, sehr erfreulich verlaufen. Die Zahl der Eingaben bei der Ombudsstelle des BVI ist um 12% auf nur noch 80 zurückgegangen. Alle sind längst erledigt. Schlichtungs- und Vergleichsvorschläge erfolgten ausnahmslos jeweils binnen einer Woche nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte bei mir.

Nur 24 Schlichtungsanträge, d. h. 30%, mussten über meinen Tisch und führten überhaupt zu einem Schlichtungs- oder einem erfolgreichen Vergleichsvorschlag. Erstmals entfaltete auch ein für den Verbraucher positiver Schlichterspruch nach unserer Verfahrensordnung Bindungswirkung für das Unternehmen, da der Gegenstandswert des Schlichtungsantrags 10.000 € nicht überstieg und es nicht um rechtsgrundsätzliche Fragen ging.

Die übrigen Eingaben konnte bereits meine Geschäftsstelle, das Büro der Ombudsstelle, abschließend und ohne mein Zutun bearbeiten und oft mit einem für Verbraucher zumindest teilweise günstigen Ergebnis erledigen. Diese Zahlen belegen die außerordentlich effiziente Arbeit des Büros der Ombudsstelle. Hierfür verdienen die Mitarbeiter meinen besonderen Dank.

Von den 24 Schlichtungs- und Vergleichsvorschlägen betrafen 18, d. h. 75%, fondsgestützte Altersvorsorgeverträge (Riesterrentenverträge). In zwei anderen Schlichtungsverfahren versuchten Verbraucher erfolglos ein angebliches Beratungsverschulden externer selbständiger Anlageberater

vor Erwerb von Fondsanteilen der Kapitalverwaltungsgesellschaft anzulasten. Vier ebenfalls erfolglose Schlichtungsanträge in atypisch gelagerten Einzelfällen beanstandeten ein angebliches Fehlverhalten depotführender Stellen im Zusammenhang mit Fondsanteilen.

Die genannten Zahlen belegen eindrucksvoll, dass die deutsche Fondsbranche, die zurzeit Vermögen in Höhe von ca. 2,9 Billionen Euro, davon fast 1 Billion Euro in Publikumsfonds verwaltet, in ihrem Kerngeschäft, der Verwaltung von offenen und geschlossenen Fonds, aus Sicht der Verbraucher nahezu beschwerdefrei arbeitet. In den wenigen Verbraucherbeschwerden, an denen „etwas dran“ sein könnte, war eine sehr große Bereitschaft festzustellen, Streitigkeiten durch verbraucherfreundliche (Kulanz-)Regelungen ohne Mithilfe des Ombudsmanns beizulegen. Für dieses professionelle und für Verbraucher erfreuliche Verhalten gebührt der Branche Anerkennung und mein besonderer Dank.

Weniger positiv beurteilen – wie schon im Vorjahr – Verbraucher und Teile der Wirtschaftspresse die Tätigkeit der Kapitalverwaltungsgesellschaften, die staatlich geförderte fondsbasierte Altersvorsorgeverträge („Riesterrentenverträge“) anbieten. Viele Vorsorgesparer sind damit unzufrieden oder gar frustriert. Die meisten Schlichtungsanträge enthielten mehrere Beanstandungen.

In einigen Anträgen beschwerten sich Verbraucher u. a. über den Vertrieb, und zwar vor allem über eine angeblich falsche Beratung oder zu optimistische Modellrechnungen zur Rentenhöhe durch externe Vermögensberater oder Banken vor

Abschluss der Altersvorsorgeverträge. Für eine solche etwaige Fehlberatung sind Kapitalverwaltungsgesellschaften nicht verantwortlich.

Mehrere Fälle betrafen die Verwaltungstätigkeit der Kapitalverwaltungsgesellschaft. Bei zwei Fällen ging es um die Frage, ob nachträgliche Änderungen der Anlagebedingungen gegenüber Verbrauchern wirksam geworden waren. Dies war der Fall, weil die Verbraucher der Änderung erst um ca. 23.00 Uhr des letzten Tages der Widerspruchsfrist per Telefax widersprochen hatten. Ein Fax ist nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs in dem Zeitpunkt zugegangen, in dem nach der Verkehrsanschauung eine Kenntnisnahme durch den Empfänger zu erwarten ist, hier also bei Bürobeginn am nächsten Tag. In einem anderen Fall hatte die dazu bevollmächtigte Kapitalverwaltungsgesellschaft den Antrag auf Gewährung der staatlichen Zulage schuldhaft verspätet gestellt und dadurch einen kleinen Schaden des Verbrauchers verursacht. Sein Schlichtungsantrag war aber unbegründet, da die Gesellschaft den Schaden mit einer Gutschrift von 50 Euro bereits reguliert hatte.

„GROSSE BEREITSCHAFT FÜR VERBRAUCHER-FREUNDLICHE KULANZ-REGELUNGEN.“

Ungleich bedeutsamer waren Schlichtungsanträge, in denen Verbraucher die „miserable“ Wertentwicklung ihres aus Sparbeiträgen und staatlichen Zulagen bestehenden Altersvorsorgevermögens in der Ansparphase beanstandeten, Schadensersatz und eine höhere Rente forderten. Die Performance nicht weniger fondsbasierter Altersvorsorgeverträge war in der Tat schlecht. Die jährliche Rendite von 1% netto oder weniger trotz erheblicher staatlicher Förderung durch Zulagen und boomender Aktienmärkte lag noch unter der langjährigen Inflationsrate. Ursächlich ist dabei auch die schon länger andauernde verfehlte Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank. Da ein Teil der Kreditinstitute auf Einlagen sogar

Strafzinsen erhebt, lassen sich außerhalb des Aktienmarktes nennenswerte Renditen nicht mehr erzielen. Darüber hinaus hat sie Auswirkungen auf den Garantiezins von Kapitalrentenversicherungen von nur noch 1,25% im Jahre 2016 und fordert in der Auszahlphase z. B. eine deutlich höhere Einmalprämie für die abzuschließende Rentenversicherung nach Vollendung des 85. Lebensjahrs. Der von Versicherungsgesellschaften im Anschluss an ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs aus dem Jahre 2011 nur noch angebotene Unisex-Tarif verteuert solche Versicherungen für Männer zusätzlich. Außerdem kann von einer Wertsteigerung des in der Auszahlphase ausschließlich in niedrig rentierlichen Rentenfonds angelegten Altersvorsorgevermögens kaum noch ausgegangen werden.

Ursächlich für die Enttäuschung und Verärgerung der Vorsorgesparer war in einigen Fällen aber auch die Umschichtung ihres Altersvorsorgevermögens von Aktienfonds in niedrig rentierliche Rentenfonds durch eine Kapitalverwaltungsgesellschaft lange vor Beginn der Auszahlphase. Ich hatte zwar erhebliche Zweifel an der Sachgerechtigkeit des dabei verwendeten finanzmathematischen Algorithmus. Dieser soll sicherstellen, dass die Gesellschaft die von ihr übernommene Garantie ohne Einsatz eigener Mittel erfüllen kann und alle Sparbeiträge und staatlichen Zulagen der Vorsorgesparer zu Beginn der Auszahlphase für die Altersrente uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Eine vollständige und endgültige Umschichtung des gesamten Vorsorgevermögens in Rentenfonds, deren Rendite zurzeit deutlich unter der Inflationsrate liegt, lange vor Beginn der Auszahlphase scheint mir jedenfalls kaum vertretbar. Helfen konnte ich den Vorsorgesparern in diesen Fällen aber leider nicht, weil ich nach § 16 Abs. 3 der damals geltenden Verfahrensordnung der Ombudsstelle des BVI ein Gutachten eines finanzmathematischen Sachverständigen nicht einholen konnte und deshalb nicht in der Lage war, die Fehlerhaftigkeit des Algorithmus und / oder der vorgenommenen Umschichtungen definitiv festzustellen. Vor allem aber konnte ich den durch solche Umschichtungen verursachten Schaden der Vorsorgesparer ohne Einschaltung eines Börsensachverständigen der Höhe nach weder beziffern noch schätzen. Der Wirtschaftspressen habe ich erfreut entnommen, dass die betreffende Kapitalverwaltungsgesellschaft mittlerweile reagiert hat und ihr Modell künftig neu ausrichten will. Das ist im Interesse der Altersvorsorgesparer sehr zu begrüßen. Ob diese Maßnahme allein ausreicht, um fondsbasierte Altersvorsorgeverträge profitabler zu machen,

bleibt abzuwarten. Die gesetzlich vorgeschriebene Übernahme einer Garantie für die Vorsorgebeiträge der Vorsorgesparer und die staatlichen Zulagen zwingt Kapitalverwaltungsgesellschaften zu sehr vorsichtigem Anlageverhalten. Renditechancen können wegen eines damit verbundenen Anlagerisikos vielfach nicht angemessen genutzt werden. Der Gesetzgeber wird dies im Auge behalten und gegebenenfalls in Erwägung ziehen müssen, ähnlich wie im geplanten Betriebsrentenstärkungsgesetz für Arbeitgeber auf eine Garantie aller Vorsorgebeiträge und staatlicher Zulagen durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft zu verzichten.

Weitere Unstimmigkeiten und Ärger gab es in Fällen im Zusammenhang mit der Ausgestaltung der Auskehr des Altersvorsorgevermögens, etwa weil gewährte Zulagen in der Auszahlphase nachträglich von der zentralen Zulagenstelle zurückgefordert oder aber doch noch gewährt wurden. Für die Berechnung der Rentenhöhe ist auf das zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehende Altersvorsorgekapital abzustellen. Das gilt auch dann, wenn sich dessen Höhe nach Beginn der Auszahlphase ändert. Dies kann dazu führen, dass die monatliche Rente aus dem Kleinbetragsbereich von bis zu 29,05 Euro herausfällt und das Altersvorsorgekapital nicht mehr dem Wunsch des Vorsorgesparers entsprechend zu Beginn der Auszahlphase in einer Summe an ihn überwiesen werden kann. Allerdings haben Kapitalverwaltungsgesellschaften insoweit einen gewissen Spielraum. Sie können nachträglich gewährte Zulagen zum Anlass einer neuen Berechnung der Rente nehmen oder aber auszahlen und sollten insoweit dem jeweiligen Wunsch des Vorsorgesparers entsprechen. In einem anderen Fall beanstandete ein Vorsorgesparer zu Recht, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft seinen Anweisungen zur Kapitalentnahme zu Beginn der Auszahlphase nicht nachgekommen sei. Sein Schlichtungsantrag hatte ganz überwiegend Erfolg. Der Schlichtungsspruch mit Bindungswirkung für die Kapitalverwaltungsgesellschaft ist in der Fallsammlung abgedruckt.

Ein Blick auf den bisherigen Verlauf des Jahres 2017 lässt, weder was die Zahl der Verbraucherbeschwerden noch den Themenschwerpunkt angeht, erhebliche Veränderungen gegenüber 2016 erkennen. Bis zum 31. Mai 2017 sind insgesamt 35 Eingaben bei uns eingegangen, hochgerechnet auf ein Jahr also 84. Die Aufmerksamkeit, die Medien dem am 1. April 2016 in Kraft getretenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, der Anerkennung der

Ombudsstelle des BVI als Verbraucherschlichtungsstelle durch das Bundesamt der Justiz sowie der Anpassung unserer Verfahrensordnung an die neuen Bestimmungen der Finanzschlichtungsstellenverordnung zum 1. Februar 2017 gewidmet haben, hat bislang nicht zu einer nennenswerten Steigerung der Zahl der Schlichtungsanträge von Verbrauchern geführt. Ein erheblicher Teil der 2017 eingegangenen Eingaben und Schlichtungsanträge, die wieder vor allem fondsbasierte Altersvorsorgeverträge betreffen, konnte bereits erledigt werden. An der Erledigungsdauer wird sich voraussichtlich auch in naher Zukunft nichts ändern. Schlichtungs- und Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns werden im Interesse der Verbraucher weiterhin sehr zügig und nahezu ausnahmslos binnen einer Woche nach Eingang der vollständigen Schlichtungsakte beim Ombudsmann erfolgen können.

Ihr



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

2.2 STATISTIK

Die Statistik betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2016 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **80** (91)⁶ Eingaben. Die Zahl der Eingaben hat sich damit im Vergleich zu 2015 um 12% reduziert.

Zuständigkeit

23 (42) Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten.

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

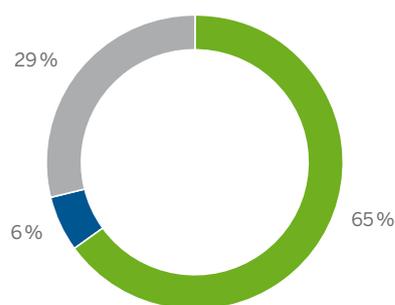
Die Ombudsstelle konnte 3 dieser 23 Eingaben an andere Finanzschlichtungsstellen abgeben. 2 Eingaben gingen an die Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) und 1 an die BaFin-Schlichtungsstelle. Die übrigen Eingaben musste sie an die Verbraucher zurückgeben, weil eine direkte Weiterleitung an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht kam oder keine unmittelbar zuständige Verbraucherschlichtungsstelle existierte. Im Einzelfall hat die Ombudsstelle auf eine etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, Kehl, hingewiesen.

In **5** (3) Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern lediglich allgemeine Anfragen.

Die Ombudsstelle hat diese Anfragen sowie ungezählte weitere allgemein gehaltene Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Es ging dabei oft um Zuständigkeitsthemen und Fragen zum Ombudsverfahren. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher haben nach Voranfrage Schlichtungsanträge eingereicht.

Die Ombudsstelle war hiernach für **52** (46) bzw. 65% (51%) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



- Zuständigkeit
- Allgemeine Anfragen
- Keine Zuständigkeit

Rücknahme von Eingaben

In **14** (8) Fällen haben Verbraucher ihr Anliegen nicht weiterverfolgt. Hierbei handelte es sich um teils unvollständige, offensichtlich unbegründete oder auch von Missverständnissen geprägte Schlichtungsanträge, die Verbraucher im Rahmen des Vorprüfungsverfahrens der Ombudsstelle nicht vervollständigen, konkretisieren oder aufrechterhalten wollten.

2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die Ombudsstelle hatte **38** (28) Eingaben abschließend zu bearbeiten.

⁶ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

Klärung im Vorverfahren

14 der 38 Eingaben konnte sie im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit knapp 37% der Streitigkeiten bereits im Vorfeld einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 12 Fällen vollständig entsprochen. In 1 Fall konnte die Streitigkeit durch eine vergleichsweise Einigung beigelegt werden. In 1 Fall ließ sich die Streitigkeit dadurch klären, dass das Unternehmen dem Verbraucher den streitgegenständlichen Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt hat.

Schlichtung

24 der 38 Eingaben mündeten in ein Schlichtungsverfahren.

Zulässigkeit

Diese Eingaben erfüllten ausnahmslos die Zulässigkeitskriterien der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (vgl. § 12 VerFO a. F.).

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge

Der Ombudsmann konnte in **1** Schlichtungsverfahren einen für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag erlassen. In **1** Schlichtungsverfahren konnte er einen Vergleichsvorschlag zu Gunsten des Verbrauchers erarbeiten, der von beiden Seiten angenommen wurde.

Die übrigen **22** Eingaben erwiesen sich als unbegründet. In 3 dieser Fälle haben Unternehmen und Verbraucher die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns angenommen und die Streitigkeiten auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

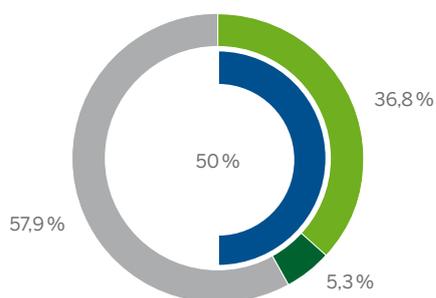
Die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns haben die Unternehmen in insgesamt 24 von 24 Fällen, also zu 100% (95%) akzeptiert. Dies schließt die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns zu Gunsten der Verbraucher ein.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Das Ombudsverfahren hat 2016 insgesamt in **50%** (50%) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beile-

gung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote). In **42,1%** (44,7%) der Fälle hatten die Verbraucher dabei Erfolg mit ihrem Schlichtungsantrag. Die Ombudsstelle hat zu ihren Gunsten entschieden oder eine deutliche Besserstellung für Verbraucher erreicht. In **57,9%** (55,3%) der Fälle waren die Eingaben jedoch unbegründet.

Übersicht Verfahrensausgang



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

2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug im Berichtsjahr **61** (74) Kalendertage, d.h. die Ombudsstelle konnte den überwiegenden Teil der 52 Eingaben, für die sie zuständig war, innerhalb von 2 Monaten abarbeiten.

Die ausgewiesene Verfahrensdauer reicht vom Erstkontakt der Ombudsstelle mit dem Verbraucher bis zum Erlass eines Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschlags. Fristen zur Annahme bzw. Nichtannahme eines Vorschlags sind nicht eingerechnet.

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge ergingen regelmäßig binnen einer Woche nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte beim Ombudsmann. In sämtlichen Fällen wurde die 90-Tagefrist nach Maßgabe des § 9 Absatz 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) eingehalten.

2.2.5 VERTRETUNG

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

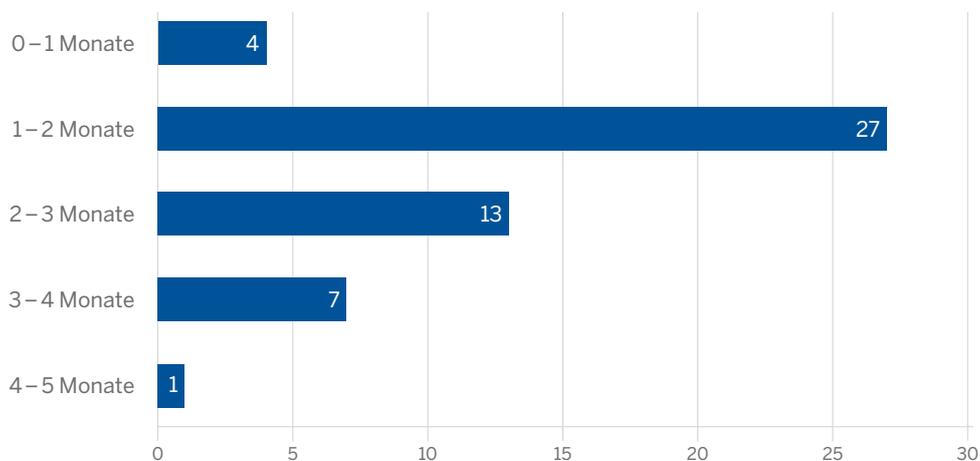
2.2.6 AUSBLICK 2017

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts **40** Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2017 bewegt sich damit etwa auf Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2014	2015	2016
EINGÄNGE	92	91	80
Keine Zuständigkeit	38	42	23
Allgemeine Anfragen	8	3	5
ZUSTÄNDIGKEIT	46	46	52
Eingaben nicht weiterverfolgt	18	8	14
ZWISCHENSUMME	28	38	38
Erledigung im Vorprüfungsverfahren zu Gunsten Verbraucher	13	16	14
SCHLICHTUNGSVERFAHREN	15	22	24
Eingabe unzulässig	–	1	–
Vorschlag zu Gunsten Verbraucher	2	2	2
Vorschlag zu Gunsten Gesellschaft	13	19	22

Verfahrensdauer im Überblick



2.3 SACHTHEMEN

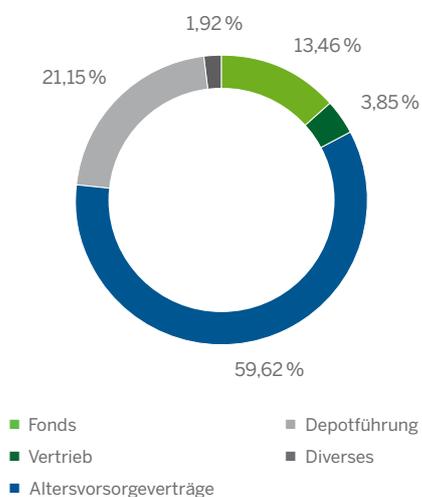
Der Sachbericht betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2016 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum **52** Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

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

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei sieben Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen rund um die Verwaltung von Fonds. Bei weiteren zwei Eingaben um den Fondsvertrieb.

Diese wenigen Eingaben betrafen ohne besonderen Schwerpunkt sowohl sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU) als auch sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie

(2009/65/EG). Es handelte sich dabei ausschließlich um Fragen zu offenen Fonds, darunter hauptsächlich Wertpapierfonds in Form von Renten- und Mischfonds (z. B. Immobilien-Dachfonds) sowie offene Immobilienfonds.

Themen im Überblick



Anteilsausgabe

Ein Verbraucher beschwerte sich darüber, dass ihm die Kapitalverwaltungsgesellschaft aus seiner Sicht den Erwerb von Anteilen eines offenen Immobilienfonds verwehrte, obwohl sie diesen aktiv bewarb. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft steuerte den Zufluss neuer Anlegergelder aktiv und gab Anteile nur dann aus, wenn neue Investitionsobjekte für den Fonds zum Erwerb anstanden. Diese Form des sog. „soft closing“ ist praxisüblich. Kapitalverwaltungsgesellschaften haben das Recht, die Ausgabe neuer Fondsanteile vorübergehend oder vollständig („hard closing“) einzustellen. Sie unterliegen keinem Kontrahierungszwang. Im Laufe des Ombudsverfahrens ergab sich für den Verbraucher dann jedoch die Möglichkeit zum Erwerb der gewünschten Anteile.

Verschmelzung

Zwei deutsche Verbraucher beanstandeten die Verschmelzung ihrer französischen Rentenfonds (ETFs). Sie seien hierüber nicht ordnungsgemäß informiert worden. Die Verbraucher wandten sich jedoch nicht an die französische Fondsgesellschaft, sondern an die deutsche Schwestergesellschaft. Die Ombudsstelle wies sie darauf und auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hin. Die Verbraucher nahmen ihre Schlichtungsanträge zurück.

Kündigung / Fondsauflösung

Drei Verbraucher wandten sich im Zusammenhang mit Fondsaufösungen an die Ombudsstelle. In zwei Fällen ging es um Mischfonds bzw. Immobilien-Dachfonds, die im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden müssen. Ein Verbraucher beanstandete dabei die Höhe der vereinnahmten Verwaltungsvergütung der Kapitalverwaltungsgesellschaft, ein weiterer Verbraucher verlangte die sofortige Rückzahlung seines Geldes. Das Büro der Ombudsstelle bat die Verbraucher zunächst um einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag nach Maßgabe der Verfahrensordnung. Beide verfolgten ihre Eingabe jedoch nicht weiter. In einem weiteren Fall ging es um einen offenen Immobilienfonds, der ebenfalls im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden musste. Der Verbraucher verlangte auch hier die sofortige Rückzahlung seines Geldes von der Kapitalverwaltungsgesellschaft und warf ihr eine Falschberatung seines Finanzberaters vor. Der Ombudsmann konnte nicht helfen. Die behauptete Falschberatung war der Kapitalverwaltungsgesellschaft nicht zuzurechnen (vgl. Fallbeispiel S. 28).

Steuern

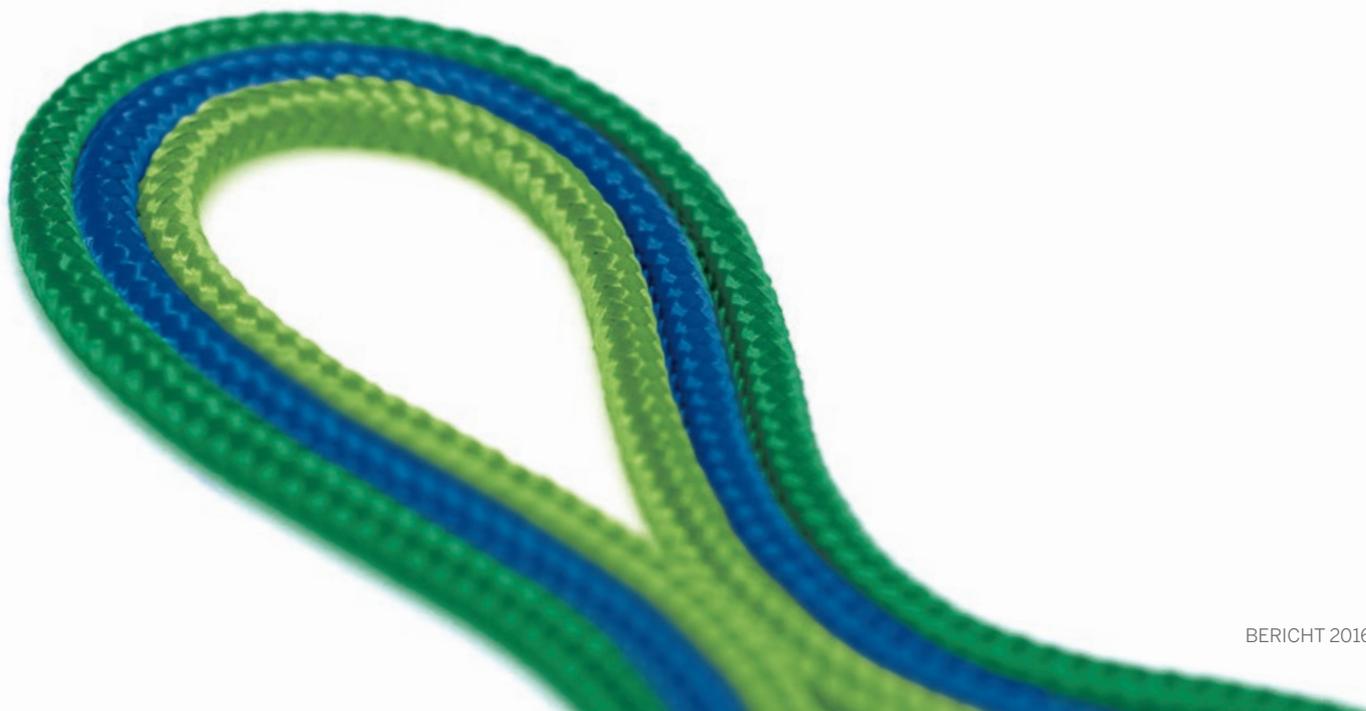
In einem Fall ging es um die steuerliche Behandlung thesaurierter Erträge und die Wertentwicklung bei einem Rentenfonds. Der Verbraucher verfolgte die Eingabe jedoch nicht weiter, nachdem das Büro der Ombudsstelle ihn um einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag gebeten hatte.

Vertrieb

Zwei Verbraucherinnen beschwerten sich über den Vertrieb von Fonds.

Die eine Verbraucherin warf der Kapitalverwaltungsgesellschaft vor, sie sei vor dem Abschluss einer Einmalanlage und einem Sparplan über den Erwerb von Anteilen eines Mischfonds falsch beraten worden. Sie habe sich eigentlich für Tagesgeld interessiert und nicht für Fonds. Sie habe erst später realisiert, was sie unterschrieben habe. Darüber hinaus sei sie über Ausgabeaufschläge und Provisionen nicht aufgeklärt worden. Der Ombudsmann konnte nicht helfen. Die Beratung erfolgte für Rechnung und unter Haftung einer anderen Bank. Dies ergab sich aus dem ausgehändigten Beratungsprotokoll. Die Möglichkeit eines Widerrufs des Fondserwerbs nach den Vorgaben des Kapitalanlagegesetzbuchs schied aus. Die Verbraucherin akzeptierte den Schlichtungsvorschlag.

Im Zusammenhang mit einem in Liquidation befindlichen offenen Immobilienfonds beschwerte sich eine andere Verbraucherin bei ihrer depotführenden Bank. Sie warf ihr eine Falschberatung vor Erwerb der Fondsanteile vor. Beraten hatte sie jedoch eine dritte Bank. Zudem beanstandete sie, dass die depotführende Bank ihren sofortigen Rückzahlungswunsch nicht bearbeitete. Die Ombudsstelle erläuterte der Verbraucherin, dass die depotführende Bank ihrem Verlangen nach einer Rückgabe der Fondsanteile an die Kapitalverwaltungsgesellschaft bei diesem Fonds aus rechtlichen Gründen nicht mehr nachkommen kann. Darüber hinaus empfahl sie wegen einer etwaigen Falschberatung den zuständigen Ombudsmann der beratenden Bank einzuschalten.



FALLBEISPIEL

FONDS | LIQUIDATION | BERATUNG

(AZ.: M 005/2016)

Schlichtungsvorschlag

Der Schlichtungsantrag des Antragstellers ist unbegründet.

Gründe:

I.

Der Antragsteller, ein Privatanleger, erwarb nach Beratung durch den für die Vermögensberatungsgesellschaft A tätigen Finanzberater B im Mai 2009 über die C-Bank für 7.000 € 116,0093 Anteile an dem offenen Immobilienfonds X zum Kurs von 60,34 €. Der Fonds wird von der Antragsgegnerin D verwaltet.

In 2010 setzte die D die Rücknahme der Fondsanteile aus, da die Liquidität nicht ausreichte, um alle Rücknahmeanträge erfüllen zu können. Seit 2012 befindet sich der offene Immobilienfonds X nach Kündigung des Verwaltungsvertrages über das Fondsvermögen durch die D in der Abwicklung.

Die D hat inzwischen mehr als die Hälfte der Fondsimmobilien veräußert und bis zum 1. Juli 2016 insgesamt 24,55 € pro Fondsanteil an die Anleger ausgeschüttet. Der Börsenkurs pro Fondsanteil beträgt zurzeit (1.12. 2016) 16,90 €, der Nettoinventarwert 23,33 €.

Der Antragsteller behauptet, der Finanzberater B habe ihm vor Erwerb der Fondsanteile erklärt, der X sei eine sehr sichere Anlage, mit einer hohen Rendite sei daher nicht zu rechnen. Im negativsten Fall bekomme er, der Antragsteller, bei der vertragsgemäßen Auszahlung im Jahre 2013 nur den investierten Anlagebetrag zurück. Der Antragsteller sieht darin eine arglistige Täuschung und verlangt mit seinem Schlichtungsantrag die Rückzahlung des Anlagebetrages von 7.000 €, soweit dieser nicht bereits durch die von der D geleisteten Ausschüttungen an ihn zurückgeflossen ist.

Die D ist dem Antrag entgegengetreten. Sie macht geltend, für eine etwaige Falschberatung des Antragstellers sei sie nicht verantwortlich. Sie habe gegenüber dem Antragsteller keine Beratungsleistung erbracht und sei deshalb die falsche Antragsgegnerin.

Wegen der weiteren Einzelheiten des beiderseitigen Vorbringens wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst allen Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag des Antragstellers ist nicht begründet. Die D ist nicht verpflichtet, den Anlagebetrag von 7.000 € an ihn zurückzuzahlen, soweit das durch die bisher erfolgten Ausschüttungen noch nicht geschehen ist.

Für das Begehren des Antragstellers gibt es keine rechtliche Grundlage. Für einen Schadensersatzanspruch des Antragstellers aus § 280 Abs. 1 BGB gegen die D wegen Falschberatung vor Erwerb der Fondsanteile im Mai 2009 fehlt es bereits an einem Beratungsvertrag mit der D. Der Antragsteller behauptet selbst nicht, von einem Mitarbeiter der Antragsgegnerin über die Risiken, die mit einer Anlage von Geldern in Anteilen an dem offenen Immobilienfonds X verbunden sind, und eine Rückzahlung des Anlagebetrags im Jahre 2013 falsch beraten worden zu sein. Auch das vom Antragsteller vorgelegte, von der D im Jahre 2008 erstellte Portrait dieses Fonds enthält insoweit keine falschen Angaben.

Ein Beratungsvertrag ist nur zwischen dem Antragsteller und der A zustande gekommen. Der Finanzberater B war nach Angaben des Antragstellers für die A tätig. Diese ist mit der C-Bank nicht identisch, sondern deren Vertriebspartnerin. Die vom Antragsteller behauptete Falschberatung durch den Finanzberater B im Mai 2009 ist daher nicht der D, sondern nur der A zuzurechnen (§ 278 BGB). Die D ist dafür unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verantwortlich.

Der Antragsteller kann sich wegen der von ihm nachzuweisenden Falschberatung nur an die A halten. Diese nimmt am Verfahren der Ombudsstelle für Investmentfonds nicht teil. Der Ombudsmann des BVI kann für den Antragsteller zur Abwendung drohender Verluste aus der Fondsbeteiligung deshalb dauerlicherweise leider nichts tun.

Berlin, den 6.12.2016

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

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 31 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

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

lichst 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 2016 mehr als 2,6 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdotpotwert von über 20 Mrd. Euro.

Die Eingaben der Verbraucher standen im Berichtszeitraum überwiegend im Zusammenhang mit der Auszahlphase ihres Altersvorsorgevertrags. Darüber hinaus ging es um Vertriebs- bzw. Kostenthemen, die Verwaltung (Ansparphase) von Altersvorsorgeverträgen, Anbieterwechsel und Kündigungen.

Themen im Überblick



Vertrieb

In mehreren Fällen ging es Verbrauchern um den Vertrieb von Altersvorsorgeverträgen oder vertriebsbezogene Themen, wie Kosten oder Konditionen.

Einige Verbraucher begehrten die Rückabwicklung ihres Altersvorsorgevertrags. Der Finanzberater habe sie schlecht beraten. Es bestehe bereits ein Riester-Vertrag oder es sei eine andere Form der Geldanlage oder Altersvorsorge gewünscht gewesen. Der Ombudsmann konnte hier nicht helfen, soweit die Beratung nicht über die Kapitalverwaltungsgesellschaft selbst erfolgte. In einem Fall wünschte die Verbraucherin den Abschluss eines Altersvorsorgevertrags. Dieser wurde ihr zunächst aus unerklärlichen Gründen verweigert. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft lenkte im Rahmen des Ombudsverfahrens ein und der Altersvorsorgevertrag kam zustande.

Weitere Verbraucher thematisierten die Belastung ihrer Altersvorsorgeverträge mit Abschluss- und Vertriebskosten oder stritten mit der Kapitalverwaltungsgesellschaft über den Fortbestand von Sonderkonditionen, verfolgten ihre Eingaben aber nicht weiter.

Verwaltung / Ansparphase

Mehrere Fälle betrafen die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen.

Zwei Verbraucher, ein Ehepaar, wandten sich gegen die Änderung von Vertragsbedingungen ihrer jeweiligen Altersvorsorgeverträge. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft hatte ihre Kunden mit einer weiträumigen Frist darüber informiert und ein Wahlrecht zur Fortführung der Verträge nach altem oder neuem Muster eingeräumt. Der Ombudsmann konnte nicht helfen. Die Verbraucher hatten der Änderung der Vertragsbedingungen verspätet, d. h. am letzten Tag der Widerspruchsfrist gegen 23 Uhr, also schon außerhalb der üblichen Bürozeiten der Kapitalverwaltungsgesellschaft, widersprochen.

In einem anderen Fall beschwerte sich ein Verbraucher über einen verspäteten Zulagenantrag der Kapitalverwaltungsgesellschaft bei der Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA). Den geringen Schaden hatte sie jedoch bereits durch eine Gutschrift ausgeglichen. Dieser war entstanden, weil der Erwerb von Fondsanteilen in Höhe der Zulage erst zu einem späteren Zeitpunkt, d. h. zu schlechteren Kursen, erfolgen konnte. Der

Ombudsmann wies den Verbraucher, der auf den Anteilerwerb zu einem früheren Zeitpunkt bestand, darauf hin, dass er keine weitergehenden Ansprüche habe.

In weiteren Fällen beanstandeten Verbraucher Umschichtungen des Vorsorgekapitals durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft von Aktien- in Rentenfonds zur Sicherung der Garantie und verlangten Schadenersatz. Die Regelungen in den Altersvorsorgeverträgen hierzu seien nur vage und nicht ausreichend nachvollziehbar. Darüber hinaus seien die Umschichtungen in niedrig rentierlichere Rentenfonds in der Rückschau falsch bzw. mit Blick auf die noch bevorstehende Dauer der Ansparphase verfrüht gewesen. Man habe Ertragschancen am Aktienmarkt verpasst. Der Ombudsmann teilte Vorwürfe der Intransparenz von Vertragsbedingungen nicht. Er hielt die betreffenden Vertragsklauseln zur Funktionsweise eines einzelnen Altersvorsorge-modells für hinreichend transparent. Die Anforderungen an die mögliche Konkretisierung dürfen nicht in der Weise überspannt werden, dass die Vertragsklauseln zu Umschichtungsmechanismen alle Eventualitäten erfassen und im Einzelfall keine Zweifelsfragen mehr offen ließen. Das ist angesichts der Komplexität des Zusammenspiels der zahlreichen verschiedenen Faktoren und ihrer Gewichtung schlichtweg nicht möglich und im Übrigen Geschäftsgeheimnis der jeweiligen Kapitalverwaltungsgesellschaft. Der Ombudsmann kritisierte im Einzelfall aber Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds, z. B. in der Finanzkrise, dann, wenn diese zeitlich lange vor dem Beginn der Auszahlphase vorgenommen wurden und für den Verbraucher endgültig waren, d. h. er ab diesem Zeitpunkt nicht mehr von den steigenden Aktienmärkten der letzten Jahre profitieren konnte, obwohl die Ansparphase aus Sicht des Ombudsmanns noch hinreichend lange andauerte. Indes war die zweifelsfreie Überprüfung des finanzmathematischen bzw. computergestützten Modells, nach denen fondsbasierte Riester-Verträge in Abhängigkeit diverser Vertrags- und Kapitalmarktparameter verwaltet werden, und auch die Bezifferung eines konkreten Schadens im Einzelfall für den Ombudsmann nicht möglich. Hierzu bedarf es regelmäßig eines Sachverständigengutachtens, das in einem Ombudsverfahren nicht eingeholt werden kann.

Auszahl- / Rentenphase

Die meisten Eingaben betrafen die Auszahl- / Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

Hier ging es Verbrauchern einerseits um die Gestaltung der Auszahlphase ihres Altersvorsorgevertrags und die entsprechende Abwicklung bzw. Umsetzung durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft. Dabei traten vereinzelt Bearbeitungsdefizite bzw. -staus zutage, so dass der Ombudsmann der Erledigung des Kundenwunsches nachhelfen musste (vgl. Fallbeispiel S. 32). Darüber hinaus stritt man z. B. um den konkreten Zeitpunkt des Beginns oder einer Vorverlegung der Auszahlphase, um eine vollständige Auszahlung des Altersvorsorgevermögens zur wohnwirtschaftlichen Verwendung oder um die Höhe einer Einmalauszahlung ungeforderten Kapitals zu Beginn der Auszahlphase. Viele dieser Fälle konnten einvernehmlich geklärt werden. In einem anderen Fall ging es um den maßgeblichen Zeitpunkt zur Beurteilung der Frage, ob eine sog. „Kleinstbetragsrente“ vorliegt. Das Altersvorsorgevermögen kann sich der Vorsorgesparer dann zulegen- und steuerunschädlich in einem Betrag auszahlen lassen. Hier ist, anders als von der Verbraucherin vertreten, auf den Beginn der Auszahlphase abzustellen. Die ZfA hatte ihr erst nachträglich Zulagen aberkannt. In einem weiteren Fall wies die ZfA Zulagen erst nach Beginn der Auszahlphase an. Der Verbraucher bestand auf Neuberechnung seiner monatlichen Rente. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft zahlte den Betrag jedoch direkt an ihn aus. Der Ombudsmann hielt dies für zulässig.

Darüber hinaus beanstandeten Verbraucher andererseits die Höhe ihrer monatlichen Rentenzahlungen und verwiesen z. B. auf Modellrechnungen bei Vertragsschluss. Der Ombudsmann konnte die Enttäuschung im Einzelfall nachvollziehen, ein pflichtwidriges Verhalten der Kapitalverwaltungsgesellschaft in den vorliegenden Fällen aber nicht feststellen. Die Verbraucher hatten bei Vertragsschluss keine Zusicherungen über konkrete Zahlungen erhalten. Darüber hinaus blieb nur der Hinweis, dass die Höhe der monatlichen Leistungen, abgesehen von der Verwaltungsleistung der Kapitalverwaltungsgesellschaft, vielfach auch von Faktoren abhängig ist, auf die diese keinen Einfluss hat, die teilweise erst zu Beginn der Auszahlphase bezifferbar sind und die sich in den vergangenen Jahren nicht zum Vorteil von Vorsorgesparern entwickelt haben. Hierzu zählt insbesondere das aktuelle Niedrigzinsumfeld, das Konsequenzen für die

Verzinsung des in Raten auszahlenden Altersvorsorgekapitals oder die Kosten für abzuschließende Rentenversicherungen hat. Zudem ist der teilweise nicht unerhebliche Anstieg der Prämien für die Rentenversicherung auf die Einführung von Unisex-Tarifen für Versicherungen und die gestiegene Lebenserwartung zurückzuführen.

Anbieterwechsel / Kündigung

In weiteren Fällen ging es Verbrauchern um den Wunsch nach einem Wechsel des Anbieters für ihren Altersvorsorgevertrag bzw. dessen Kündigung.

Bei einem Verbraucher hakte es bei der Kapitalverwaltungsgesellschaft mit der Bearbeitung des Anbieterwechsels. Die Einleitung des Ombudsverfahrens sorgte für einen raschen Vollzug. Ein anderer Verbraucher wollte im Rahmen eines Anbieterwechsels, dass sämtliche Kursrisiken bei seinem Altersvorsorgevermögen bis zum Übertrag auf den neuen Anbieter ausgeschlossen werden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft bot eine Umschichtung seiner Aktienfondsanteile in Rentenfonds an. Der Verbraucher bestand auf einem sofortigen Verkauf der Aktienfondsanteile. Dies widersprach nach Auffassung des Ombudsmanns jedoch den Bedingungen des Altersvorsorgevertrags.

Drei weitere Verbraucher beschwerten sich über Probleme bei der Kündigung von Altersvorsorgeverträgen. Die Bearbeitung der Kündigung dauerte in einem Fall sehr lange. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft gab an, dass ihr noch Unterlagen der ZfA fehlten. Ein andermal hatte sich die Kapitalverwaltungsgesellschaft verrechnet. In einem weiteren Fall wollte sich der Verbraucher verständlicherweise von einem Riester-Vertrag lösen, den die Kapitalverwaltungsgesellschaft irrtümlich eingerichtet hatte. Sämtliche dieser Probleme konnten einvernehmlich im Rahmen des Ombudsverfahrens geklärt werden.

Diverses

Ein Verbraucher verlangte von seiner Kapitalverwaltungsgesellschaft die Umsetzung eines Urteils des Bundesgerichtshofs zur Überschussbeteiligung bei Riester-Rentenversicherungsverträgen. Das Ansinnen war offensichtlich erfolglos. Fondsbasierte Altersvorsorgeverträge sind keine Versicherungsverträge.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGEVERTRAG | AUSZAHLPHASE

(AZ.: G 001/2016)

Schlichtungsspruch

Die Antragsgegnerin wird verpflichtet,

1. dem Antragsteller 30 % seines geförderten und 100 % seines nicht geförderten Altersvorsorgevermögens nach dem Stand vom 5.1.2016 unverzüglich auszuzahlen,
2. für den Antragsteller unverzüglich anstelle der zu seinen Gunsten abgeschlossenen Rentenversicherung ohne Todesfallleistung eine solche mit Todesfallleistung zum „Unisex-Tarif“ abzuschließen,
3. den monatlichen Auszahlungsbetrag aus dem Altersvorsorgevermögen des Antragstellers unter Berücksichtigung der vorstehenden Ziffern unverzüglich neu zu berechnen,
4. die monatlichen Auszahlungsbeträge für die Zeit ab 5.1.2016 unter Anrechnung des bereits ausgezahlten Betrags von 59,28 € auf das vom Antragsteller angegebene Konto zu überweisen,
5. den Antragsteller so zu stellen, als ob sie seinem Antrag vom 15.12.2015 bereits bei der Abrechnung des Altersvorsorgevermögens am 8.1.2016 entsprochen hätte, allerdings mit der Maßgabe des Abschlusses einer Rentenversicherung zum „Unisex-Tarif“.

Im Übrigen wird der Schlichtungsantrag des Antragstellers abgewiesen.

I.

Der im März 1950 geborene Antragsteller schloss am 17.12.2003 mit der Antragsgegnerin einen zertifizierten, staatlich geförderten, fondsgestützten Altersvorsorgevertrag (Riestervertrag). Der Beginn der Auszahlphase wurde auf Januar 2016 festgelegt. Dem Altersvorsorgevertrag liegen Allgemeine und Besondere Vertragsbedingungen zugrunde, u. a. die Sonderbedingungen zur Auszahlphase.

Unter dem 15.12.2015 teilte der Antragsteller der Antragsgegnerin mit, dass er zu Beginn der Auszahlphase 30 % seines angesparten geförderten und 100 % seines nicht geförderten Altersvorsorgevermögens entnehmen möchte. Was die von der Antragsgegnerin zu seinen Gunsten abzuschließende Rentenversicherung nach Vollendung seines 85. Lebensjahrs angehe, wünsche er den Abschluss einer Versicherung mit Todesfallleistung zum „Bisex-Tarif“.

Unter dem 8.1.2016 bestätigte die Antragsgegnerin ihm den Beginn der Auszahlphase am 5.1.2016 und rechnete das angesparte Altersvorsorgevermögen über insgesamt 15.079,75 € ab. Die Rentenversicherung für die Zeit nach Vollendung des 85. Lebensjahrs schloss sie entgegen dem Wunsch des Antragstellers ohne Todesfallleistung nicht zum „Bisex-Tarif“, sondern zum geschlechtsneutralen „Unisex-Tarif“ ab und entnahm dem Altersvorsorgekapital des Antragstellers dafür einen Einmalbetrag von 3.798,95 €. Auch der vom Antragsteller gewünschten Kapitalentnahme zu Beginn der Auszahlphase entsprach die Antragsgegnerin nicht. Den von ihr ermittelten anfänglichen monatlichen Rentenbetrag von 59,28 € überwies sie einmalig am 5.2.2016 auf das vom Antragsteller angegebene Konto.

In mehreren Fax-Schreiben von Ende Januar 2016 beanstandete der Antragsteller das Vorgehen der Antragsgegnerin und verlangte erfolglos die Erledigung seines Antrags vom 15.12.2015 sowie eine entsprechende Änderung des Auszahlungsplans. Mit seinem Schlichtungsantrag vom 4.2.2016 verfolgt er dieses Begehren weiter.

Die Antragsgegnerin hat ihm erfolglos einen Anbieterwechsel für die Auszahlphase angeboten, die Rückabwicklung der Auszahlphase verfügt und eine Änderung des Auszahlungsplans von einem neuen Antrag des Antragstellers abhängig gemacht. Sie räumt ein, den Wünschen des Antragstellers nach einer Kapitalentnahme zu Beginn der Auszahlphase und auf Abschluss einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung nicht nachgekommen zu sein. Zum von ihm gewünschten „Bisex-Tarif“ macht sie geltend, dieser werde von der Versicherungsbranche im Anschluss an eine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 1.3.2011 (Az. C-236/09) seit dem 20.12.2012 nicht mehr angeboten. Der Abschluss einer Rentenversicherung zu Gunsten des Antragstellers zu diesem Tarif sei ihr deshalb nicht möglich.

Wegen der weiteren Einzelheiten des beiderseitigen Parteivorbringens wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst allen Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag des Antragstellers ist ganz überwiegend begründet.

1. Nach Buchstabe E. der Sonderbedingungen zur Auszahlphase zum Altersvorsorgevertrag vom 17.12.2003 ist der Antragsteller berechtigt, sich zu Beginn der Auszahlphase bis zu 30 % seines geförderten und bis zu 100 % seines nicht geförderten Altersvorsorgevermögens auszahlen zu lassen. Einen entsprechenden Auszahlungsantrag hat der Antragsteller am 15.12.2015 rechtzeitig gestellt. Dem ist die Antragsgegnerin aus nicht nachvollziehbaren Gründen vertragswidrig nicht nachgekommen. Die Antragsgegnerin hat die vom Antragsteller gewünschte Auszahlung nunmehr unverzüglich nachzuholen. Eines neuen An- oder Auftrags des Antragstellers bedarf es insoweit entgegen der Ansicht der Antragsgegnerin nicht. Der Antrag des Antragstellers vom 15.12.2015 ist noch unerledigt und gilt fort.

2. Gleiches gilt für seinen Antrag auf Abschluss einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung. Der Abschluss einer Rentenversicherung ohne Todesfallleistung durch die Antragsgegnerin ist vertragswidrig.

Allerdings kann der Antragsteller von der Antragsgegnerin nicht verlangen, dass die Rentenversicherung zum „Bisex-Tarif“ abgeschlossen wird. Zwar konnte der Antragsteller nach dem im Jahre 2003 geschlossenen Altersvorsorgevertrag noch den Abschluss der erforderlichen Rentenversicherung zum Tarif für Personen männlichen Geschlechts verlangen. Im Anschluss an das Urteil des EuGH NJW 2011, 907 ff. zum Verbot geschlechtlicher Diskriminierung und zur Gleichheit von Männern und Frauen in allen Rechtsbereichen (Art. 21 und 23 Charta der Grundrechte der Europäischen Union) bietet die gesamte Versicherungsbranche nach dem unwidersprochen gebliebenen Vortrag der Antragsgegnerin seit dem 20.12.2012 geschlechtsspezifische Rentenversicherungstarife nicht mehr an, sondern nur noch einen „Unisex-Tarif“. Der Antragsgegnerin ist es deshalb schlechthin nicht mehr möglich, eine Rentenversicherung zu dem vom Antragsteller gewünschten „Bisex-Tarif“ abzuschließen. Nach dem allgemeinen Rechtsgrundsatz, dass Unmögliches nicht verlangt werden kann, kann der Antragsteller einen Abschluss der erforderlichen Rentenversicherung nur noch zum „Unisex-Tarif“ beanspruchen.

3. Die von der Antragsgegnerin unverzüglich vorzunehmende Auszahlung von 30 % des geförderten und von 100 % des nicht geförderten Altersvorsorgevermögens des Antragstellers nach dem Stand vom 5.1.2016 sowie der erforderliche Abschluss einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung zum „Unisex-Tarif“ für die Zeit nach Vollendung des 85. Lebensjahrs des Antragstellers macht eine unverzügliche Neuberechnung des monatlichen Auszahlungsbetrags aus dem Altersvorsorgevermögen des Antragstellers erforderlich. Alle Unkosten, die durch die Nachholung der bisher vertragswidrig unterbliebenen Erledigung des Antrags des Antragstellers vom 15.12.2015 entstehen, hat die Antragsgegnerin zu tragen. Rückständige monatliche Auszahlungsbeträge sind dem Antragsteller unter Anrechnung der am 5.2.2016 bereits gezahlten 59,28 € unverzüglich auszuführen.

4. Der Schlichtungsvorschlag entfaltet nach § 17 Abs. 3 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI [Anm. d. Red.: a.F.] für die Antragsgegnerin Bindungswirkung, da der Gesamtwert des Gegenstands der Schlichtungsanträge den Betrag von 10.000 € nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt. Die Antragsgegnerin kann somit die ordentlichen Gerichte nicht anrufen, wenn der Antragsteller den Schlichtungsvorschlag annimmt.

Der Wert der Schlichtungsanträge ist in analoger Anwendung des § 3 ZPO nach freiem Ermessen zu bestimmen. Bei der Bestimmung ist wesentlich zu berücksichtigen, dass zwischen den Parteien über die Rechte des Antragstellers, 30 % seines angesparten geförderten und 100 % seines nicht geförderten Altersvorsorgevermögens zu Beginn der Auszahlphase zu entnehmen und den Abschluss einer Rentenversicherung mit Todesfallleistung zu verlangen, in der Sache kein Streit besteht. Die Antragsgegnerin fordert insoweit lediglich - zu Unrecht - einen neuen Antrag des Antragstellers. Im Streit ist im Wesentlichen nur die Frage, ob die Rentenversicherung zum „Unisex-“ oder zum „Bisex-Tarif“ abzuschließen ist. Die Antragsgegnerin hat dem Altersvorsorgevermögen des Antragstellers von 15.079,75 € für die zum „Unisex-Tarif“ abgeschlossene Rentenversicherung einen Einmalbetrag von 3.798,95 € entnommen. Der Abschluss einer Rentenversicherung zum „Bisex-Tarif“ würde zwar zu einer etwas niedrigeren Einmalprämie und etwas höheren monatlichen Auszahlungsbeträgen für die Zeit ab 5.1.2016 führen. Auch unter Berücksichtigung dessen übersteigt der Gesamtwert des Gegenstands der Schlichtungsanträge 10.000 € aber auf keinen Fall.

Berlin, den 25.4.2016

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

Themen im Überblick

6	Kauf- / Verkaufsaufträge
1	Depotinformationen
1	Steuern
2	Depot- / Anteilübertrag
1	Depotkündigung / -auflösung

2.3.4 DEPOT

Bei 11 Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung.

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

In diesem Bereich ging es um ganz unterschiedliche Sachverhalte, die regelmäßig Einzelfallcharakter hatten.

Kauf- / Verkaufsaufträge

In mehreren Fällen ging es Verbrauchern um Kauf- bzw. Verkaufsaufträge über Fondsanteile, die die Kapitalverwaltungsgesellschaften oder Banken (noch) nicht oder aus Sicht der Verbraucher nicht ordnungsgemäß ausgeführt hatten. Ein Verbraucher beanstandete den Ausgabeaufschlag, der beim Kauf seiner Fondsanteile abgezogen wurde. Die depotführende Bank schulde ihm in dieser Höhe noch Fondsanteile. Dies sah der Ombudsmann anders. Die Bank hatte den Kaufauftrag als Kommissionärin ordnungsgemäß ausgeführt. Die Zahlung des zulässig vereinbarten Ausgabeaufschlags an die Fondsgesellschaft konnte sie nicht vermeiden.

Ein Verbraucher verlangte die Erstattung einer Kursdifferenz, weil die depotführende Stelle seine Verkaufsaufträge per Telefax im Rahmen eines Ver-

trags über vermögenswirksame Leistungen erst nach schriftlicher Hinterlegung einer Referenzbankverbindung ausgeführt hatte. Die Bank erstattete die Differenz aus Kulanz, trotz entsprechender Regelungen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

In zwei Fällen ging es um Nachlässe bzw. um damit zu erfüllende Formalitäten der Erben, z. B. die notwendige Vorlage einer sog. Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts bei im Ausland wohnhaften Erben vor Auflösung eines Fondsdepots. Der Ombudsmann erläuterte, dass eine Bank die Ausführung der Verkaufsaufträge von der Vorlage einer erbschaftsteuerrechtlichen Unbedenklichkeitsbescheinigung abhängig machen könne. Sie würde sich sonst der Haftung für Erbschaftssteuerschulden des Erben aussetzen (vgl. Fallbeispiel S. 37).

In zwei weiteren Fällen ging es um Bevollmächtigungen. Beispielsweise wollte ein Vater bereits seit längerer Zeit über das Depot seines volljährigen Sohnes verfügen. Die depotführende Bank verweigerte dies unter Hinweis auf eine nicht ordnungsgemäße Bevollmächtigung. Im Weiteren kam es zu Kommunikationsproblemen und Missverständnissen zwischen den Parteien. Der Vater schaltete einen Rechtsanwalt ein. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte die Sache beigelegt werden. Die depotführende Bank erhielt schließlich eine beglaubigte Kopie der ursprünglichen Vollmacht und ließ die Verfügung zu.

Depotinformation

Ein Verbraucher benötigte wegen einer Ehescheidung eine Vermögensübersicht von der depotführenden Stelle zum Zeitpunkt seiner Heirat. Diese lag bereits über 15 Jahre zurück. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft verweigerte die Depotinformationen zunächst unter Hinweis auf gesetzliche Aufbewahrungsfristen, lenkte im Ombudsverfahren aber ein.

Steuern

Ein Verbraucher beanstandete Kapitalertragsteuerabzüge in seinem Depot. Er gab an, der depotführenden Bank mitgeteilt zu haben, dass er für mehrere Jahre auswandern und keinen Wohnsitz mehr in Deutschland haben werde. Diese führte bei seinen Fonds gleichwohl Kapitalertragsteuer ab, erstattete diese aber im Rahmen des Ombudsverfahrens.

Depot- / Anteilübertrag

Zwei Verbraucher wandten sich im Zuge von Depot- bzw. Anteilüberträgen auf eine andere depotführende Bank an die Ombudsstelle. In einem Fall, der sich später erledigte, ging es um den Auftrag eines Komplettübertrags der Fondsbestände auf eine andere Bank, dem die depotführende Bank zunächst nicht nachgekommen war. In einem anderen Fall beanstandete der Verbraucher, dass die depotführende Bank lediglich ganze Fondsanteile in das neue Depot übertragen hatte, Bruchstücke jedoch verkauft und den Erlös ausgekehrt hatte. Der Ombudsmann folgte dem nicht. Der Übertrag von Anteilbruchstücken findet in der Praxis regelmäßig nicht statt. Hierauf wurde der Verbraucher vorher auch hingewiesen. Er akzeptierte den Schlichtungsvorschlag.

Depotkündigung / -auflösung

Ein Verbraucher kündigte bereits vor Jahren seinen Vertrag über vermögenswirksame Leistungen und erhielt die eingezahlten Beträge zurück. Nun verlangte er unter Verweis auf neuere Rechtsprechung zu versicherungsrechtlichen Widerrufsmöglichkeiten offensichtlich irrig erneut die Herausgabe der eingezahlten Beträge nebst Zinsen. Das Büro der Ombudsstelle nahm Kontakt mit ihm auf, das Schlichtungsbegehren verfolgte er danach nicht weiter.

FALLBEISPIEL

DEPOT | NACHLASS

(AZ.: H 004/2016)

Schlichtungsvorschlag

Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist nicht begründet.

I.

Die in den Niederlanden wohnhafte Antragstellerin fordert von der Antragsgegnerin den Ersatz des Schadens, den sie angeblich dadurch erlitten hat, dass die Antragsgegnerin ihre Order vom 15.8.2016 zur Veräußerung von Anteilen an dem Investmentfonds X nicht ausgeführt hat.

Die am 29.7.2016 in Bremen verstorbene Mutter der Antragstellerin verfügte über ein Depot bei der Antragsgegnerin, in dem diese 803 Anteile an dem Mischfonds X verwahrte. Die Antragstellerin, die ihre Mutter ausweislich des Erbscheins des Amtsgerichts Bremen vom 8.11.2016 allein beerbt hat, verfügte seit 2009 über eine transmortale Generalvollmacht ihrer Mutter. Unter dem 15.8.2016 erteilte sie der Antragsgegnerin über die A-Bank den Auftrag, die Fondsanteile zu veräußern und den Erlös auf ein angegebenes Konto der Erblasserin bei einer deutschen Sparkasse zu überweisen. Der Kurs für einen Anteil an dem Fonds X betrug damals 114 €.

Die Antragsgegnerin führte die Verkaufsoorder nicht aus, sondern verlangte mit Rücksicht auf den Wohnsitz der Antragstellerin in den Niederlanden unter Hinweis auf § 20 Abs. 6 Satz 2 Erbschaftssteuergesetz (ErbStG) zuvor eine erbschaftssteuerrechtliche Unbedenklichkeitsbescheinigung des zuständigen Finanzamts. Dem kam die Antragstellerin nicht nach. Ein Angebot der Antragsgegnerin vom 21.10.2016, die Anteile an dem Fonds X in risikoärmere Fondsanteile umzuschichten und ihr zum Ausgleich eines etwa erlittenen Schadens im Kulanzwege 1.060 € zu zahlen, lehnte die Antragstellerin als unzureichend ab.

Mit ihrem Schlichtungsantrag begehrt sie, die Zahlung von Schadensersatz, da sich der Kurswert der 803 Anteile an dem Fonds X seit dem 15.8.2016 um ca. 3.200 € ermäßigt habe. Die Einforderung einer erbschaftssteuerrechtlichen Unbedenklichkeitsbescheinigung durch die Antragsgegnerin entbehre einer rechtlichen Grundlage. Andere Kreditinstitute hätten von ihr veranlasste Verfügungen über Konten der Erblasserin ohne Vorlage einer solchen Bescheinigung vorgenommen.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie verweist darauf, dass sie nach § 20 Abs. 6 Satz 2 ErbStG für von der Antragstellerin geschuldete Erbschaftssteuer hafte, wenn sie Nachlassvermögen der Erblasserin der im Ausland wohnhaften Antragstellerin zur Verfügung stelle. Die Ausführung der Verkaufsoorder vom 15.8.2016 habe sie deshalb von der Vorlage einer erbschaftssteuerrechtlichen Unbedenklichkeitsbescheinigung des zuständigen Finanzamts abhängig machen dürfen.

Wegen der weiteren Einzelheiten des beiderseitigen Parteivorbringens wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst allen Anlagen Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist unbegründet.

1. Für den von der Antragstellerin geltend gemachten Schadensersatzanspruch fehlt es an einer Anspruchsgrundlage. Die Antragsgegnerin hat sich insbesondere keiner positiven Verletzung (§ 280 Abs. 1 BGB) des Depotvertrages schuldig gemacht, als sie die von der Antragstellerin am 15.8.2016 erteilte Verkaufsoorder nicht ausführte, sondern vor Ausführung die Vorlage einer erbschaftssteuerrechtlichen Unbedenklichkeitsbescheinigung des zuständigen Finanzamts forderte.

Nach § 20 Abs. 6 Satz 2 ErbStG haften natürliche und juristische Personen, in deren Gewahrsam sich im Zeitpunkt des Erbfalls Vermögen des Erblassers befindet, für anfallende Erbschaftssteuer, soweit sie Nachlassvermögen vorsätzlich oder fahrlässig vor Entrichtung oder Sicherstellung der Erbschaftssteuer einem im Ausland wohnhaften Berechtigten zur Verfügung stellen. Insbesondere Kreditinstituten, die Nachlassvermögen aller Art des Erblassers verwahren oder verwalten, kommt insoweit eine Art Garantenstellung mit der Folge der Haftung für anfallende Erbschaftssteuer zu, wenn sie Nachlassvermögen auf ein Konto bei einer anderen Bank oder Sparkasse transferieren, auf das der Erbe Zugriff hat (Bundesfinanzhof (BFH) Bundessteuerblatt Teil II (BStBl II) 1994, 116). Die Garantenstellung trifft dabei nur das Kreditinstitut, das das Nachlassvermögen im Zeitpunkt des Erbfalls, d. h. des Todes des Erblassers, tatsächlich verwahrt bzw. verwaltet, nicht auch das Institut, an das das Nachlassvermögen nach dem Tod des Erblassers transferiert wird (allgemeine Meinung, s. nur BFHE 80, 481, 484 f.; Finanzgericht (FG) München Entscheidungen der Finanzgerichte (EFG) 1989, 464, 465; Geck in Kapp/Ebeling, ErbStG, 5. Aufl., § 20 Rdn. 31, 33; Hartmann in Gürsching/Stenger, Bewertungsrecht, § 20 ErbStG Rdn. 48; Meincke, ErbStG, 16. Aufl., § 20 Rdn. 20). Es ist auch nicht möglich, die erbschaftssteuerrechtliche Haftung durch einen Vermerk über die Herkunft des Vermögens auf die neue Bank oder Sparkasse zu übertragen, zumal die Verfügungsbefugnis des für das Konto bei der Bank oder Sparkasse Berechtigten dadurch nicht beschränkt wird (FG München EFG 1989, 464, 465).

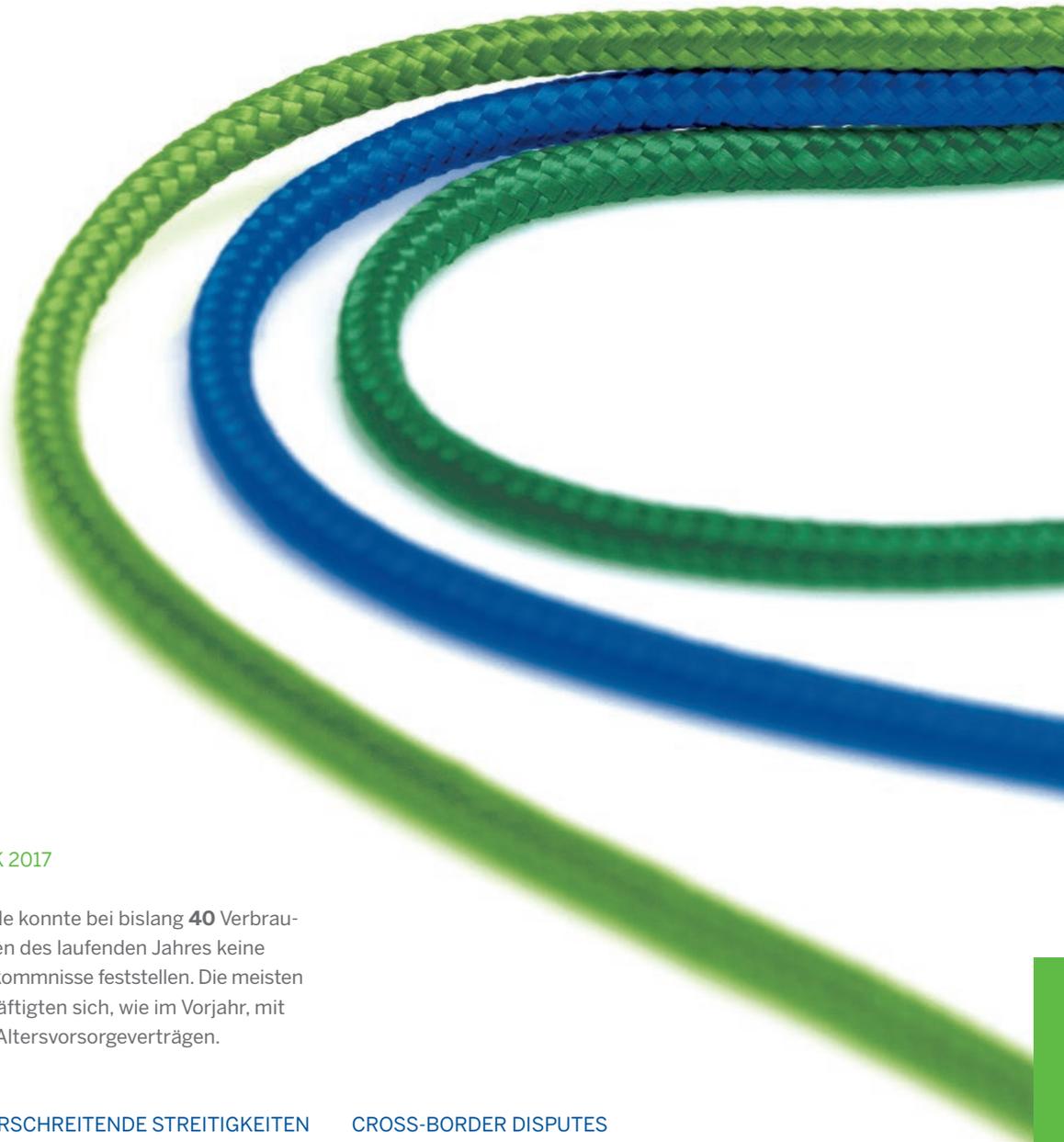
Ausgehend davon würde die Antragsgegnerin für von der Antragstellerin zu entrichtende Erbschaftssteuer haften, wenn sie deren Order vom 15.8.2016, die zum Nachlassvermögen der Erblasserin gehörenden, von der Antragsgegnerin als depotführende Stelle verwahrten 803 Anteile an dem Fonds X ausgeführt und den Veräußerungserlös auf ein für die Erblasserin eingerichtetes Konto bei einer deutschen Sparkasse überwiesen hätte. Über dieses Konto konnte die Antragstellerin als Alleinerbin der Erblasserin aufgrund der ihr erteilten transmortalen Generalvollmacht auch schon vor Ausstellung des Erbscheins vom 8.11.2016 ohne jede Einschränkung verfügen. Durch die Überweisung des Veräußerungserlöses hätte die Antragsgegnerin der Antragstellerin deshalb Nachlassvermögen der Erblasserin i.S. des § 20 Abs. 6 Satz 2 ErbStG zur Verfügung gestellt und sich der Haftung für von der Antragstellerin zu entrichtende Erbschaftssteuer ausgesetzt, da diese in der Bundesrepublik Deutschland weder ihren Wohnsitz (§ 8 Abgabenordnung (AO) noch ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort (§ 9 AO) hat (vgl. Viskorf in Viskorf/Glier/Hübler/Knobel/Schuck, ErbStG, 2. Aufl., § 20 Rdn. 24; Geck in Kapp/Ebeling, ErbStG, 5. Aufl., § 20 Rdn. 35; Holger Schmidt Zeitschrift für Erbrecht und Vermögensnachfolge (ZEV) 2003, 129, 131).

Dieser Haftung musste sich die Antragsgegnerin nicht aussetzen, sondern durfte die Ausführung der Verkaufsoorder vom 15.8.2016 von einer erbschaftssteuerrechtlichen Unbedenklichkeitsbescheinigung des zuständigen deutschen Finanzamts abhängig machen. Dass andere Kreditinstitute eine solche Bescheinigung nach Angaben der Antragstellerin nicht verlangt haben und damit das Risiko einer erbschaftssteuerrechtlichen Haftung eingegangen sind, ändert daran nichts.

2. Abgesehen von alledem hat die Antragstellerin durch die Nichtausführung ihrer Verkaufsoorder vom 15.8.2016 keinen Schaden erlitten. Der Kurs für einen Anteil an dem Fonds X betrug damals 114 €. Derzeit (17.2.2017) beträgt der Kurs 115,57 €. Die von der Antragsgegnerin nach wie vor verwahrten 803 Fondsanteile sind also 1.260,71 € mehr wert als am 15.8.2016. Von einem auszugleichenden Schaden der Antragstellerin kann also derzeit keine Rede sein.

Berlin, den 21.2.2017

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



2.3.5 AUSBLICK 2017

Die Ombudsstelle konnte bei bislang **40** Verbraucherbeschwerden des laufenden Jahres keine besonderen Vorkommnisse feststellen. Die meisten Eingaben beschäftigten sich, wie im Vorjahr, mit fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2016 acht grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Die Eingaben von zwei Verbrauchern aus den Niederlande und Bulgarien hat die Ombudsstelle im Rahmen ihrer Zuständigkeit bearbeitet (vgl. Fallbeispiel S. 37). Die übrigen sechs Eingaben deutscher Verbraucher betrafen Finanzinstitute aus anderen EU-Mitgliedsstaaten (Frankreich, Luxemburg, UK). Die Ombudsstelle hat die Verbraucher auf die jeweils zuständigen europäischen Finanzschlichtungsstellen hingewiesen.

Die Ombudsstelle hat 2016 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received eight cross-border consumer complaints in 2016. Complaints by two consumers from the Netherlands and Bulgaria were handled within the Scheme's competence (see page 37). The remaining six complaints by German consumers were related to financial institutions located in other EU Member States (France, Luxembourg, UK). The Ombudsman Scheme guided them to the competent foreign financial dispute resolution schemes.

The Ombudsman Scheme has received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2016.

STARKER MITGLIEDER-
ZUWACHS IN 2016.



3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle den Markt für offene Publikumsfonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch weitgehend ab.

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

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

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

Die Ombudsstelle verzeichnete 2016 einen regen Zuwachs und konnte folgende neue Mitglieder begrüßen:

Zugänge

- **RWB PrivateCapital Emissionshaus AG**
nebst Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
(2. Quartal 2016)
- **DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH**
(als Treuhandgesellschaft der RWB)
(2. Quartal 2016)
- **JAMESTOWN US-Immobilien GmbH / Jamestown 30 L. P. Co. geschlossene Investment KG**
(3. Quartal 2016)
- **JAMESTOWN Treuhand GmbH**
(3. Quartal 2016)
- **ZBI Fondsmanagement AG**
nebst Fonds
(4. Quartal 2016)
- **FEREAL AG**
(4. Quartal 2016)
- **IPConcept (Luxemburg) S. A.**
für deutsche Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
(4. Quartal 2016)
- **Union Investment Institutional GmbH**
(1. Quartal 2017)

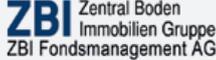
3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juni 2017):

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

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
 	Deutsche Asset Management Deutsche Asset Management Investment GmbH	www.dws.de www.deutscheam.com
	FERIAL FERIAL AG	www.fereal.de
	FRANKFURT-TRUST FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	www.frankfurt-trust.de
	Generali Investments Generali Investments Europe S.p.A.	www.geninvest.de
HANSAINVEST	HANSAINVEST HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	www.hansainvest.de
Helaba Invest	HELABA INVEST Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.helaba-invest.de
HSBC  INKA	HSBC INKA Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.inka-kag.de
	IntReal IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.intreal.de
IPConcept	IPConcept IPConcept (Luxemburg) S. A.	www.ipconcept.com
	Jamestown Jamestown US-Immobilien GmbH und Jamestown Treuhand GmbH	www.jamestown.de
KanAm Grund <small>Member of KanAm Grund Group</small>	KanAm Grund KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund.de
KanAm Grund Institutional <small>Member of KanAm Grund Group</small>	KanAm Grund Institutional KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.kanam-grund-institutional.de
LBB INVEST	LBB-INVEST Landesbank Berlin Investment GmbH	www.lbb-invest.de
LAZARD <small>ASSET MANAGEMENT</small>	LAZARD ASSET MANAGEMENT Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	www.lazardnet.com

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
 Fonds in Feinarbeit.	LBBW Asset Management LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de
	LRI Invest LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
	MEAG MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
 Metzler Asset Management GmbH	Metzler Asset Management Metzler Asset Management GmbH	www.metzler-fonds.com
 DAS ATTRAKTIVE FONDSKONZEPT	Monega KAG Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
 Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	Nomura Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	www.nomura-asset.de
	ODDO BHF Asset Management ODDO BHF Asset Management GmbH	www.oddo-bhf.com
	PALADIN Asset Management Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	PIONEER Investments Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.pioneerinvestments.de
	Pramerica Pramerica Property Investment GmbH	www.pramericarei.de
Deutsche Asset Management 	RREEF Investment RREEF Investment GmbH	www.rreef.com www.deutscheawm.com
	RWB RWB PrivateCapital Emissionshaus AG und DMK Mittelstandskontor Beteiligungs- treuhand GmbH	www.rwb-ag.de
	Savills Fund Management Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.com
	Siemens Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SGSS Société Générale Securities Services GmbH	www.securities-services.societegenerale.com/de
	State Street State Street Bank International GmbH	www.statestreet.com
	UBS Asset Management UBS Asset Management (Deutschland) GmbH	www.ubs.com
	Union Investment Institutional GmbH Union Investment Institutional GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Privatfonds GmbH Union Investment Privatfonds GmbH	www.union-investment.de/privatkunden
	Union Investment Real Estate GmbH Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de/realestate
	Union Investment Service Bank Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	Universal-Investment Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.de
	Veritas Investment Veritas Investment GmbH	www.veritas-investment.de
	WARBURG INVEST WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	www.warburg-fonds.com
	WESTINVEST WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.westinvest.de
	ZBI ZBI Fondsmanagement AG	www.zbi-kvg.de

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

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

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

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 64 02 22
10048 Berlin

Telefon: +49 30 257616-90
Telefax: +49 30 257616-91

info@ombudsstelle.com
www.ombudsstelle.com

3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

Die BaFin-Schlichtungsstelle steht Verbrauchern als behördliche Auffangschlichtungsstelle u. a. für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch zur Verfügung. Sie bearbeitet Verbraucherbeschwerden gegenüber Unternehmen, die keiner anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle zugeordnet sind.

Kontakt

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

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

schlichtungsstelle@bafin.de
www.bafin.de



3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC
283, route d'Arlon
2991 Luxembourg

Telefax: +352 26251-601

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

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



BAFIN-PORTAL „FINANZOMBUDSSTELLEN“

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

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

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

DAS BUNDESAMT FÜR JUSTIZ HAT
DAS OMBUDSVERFAHREN GEPRÜFT
UND GENEHMIGT.

4. OMBUDSVERFAHREN

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

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

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁷, die im Finanzbereich im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung -FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium

der Finanzen umgesetzt worden ist. Die FinSV ist lex specialis zum neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Das Bundesamt für Justiz hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle, die zum 1. Februar 2017 an die neuen Vorgaben der FinSV angepasst wurde, geprüft und genehmigt. Die im Berichtszeitraum geltende Fassung der Verfahrensordnung hatte das Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und genehmigt.

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

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

⁷ Richtlinie 2013/11/EU

4.1 NEUE RECHTSLAGE

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

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



VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

Kompetent, unabhängig und neutral

Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

Schnell und effizient

Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

Alternativ

Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos

Der Rechtsweg steht weiter offen.

Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

Vertraulich

Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

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

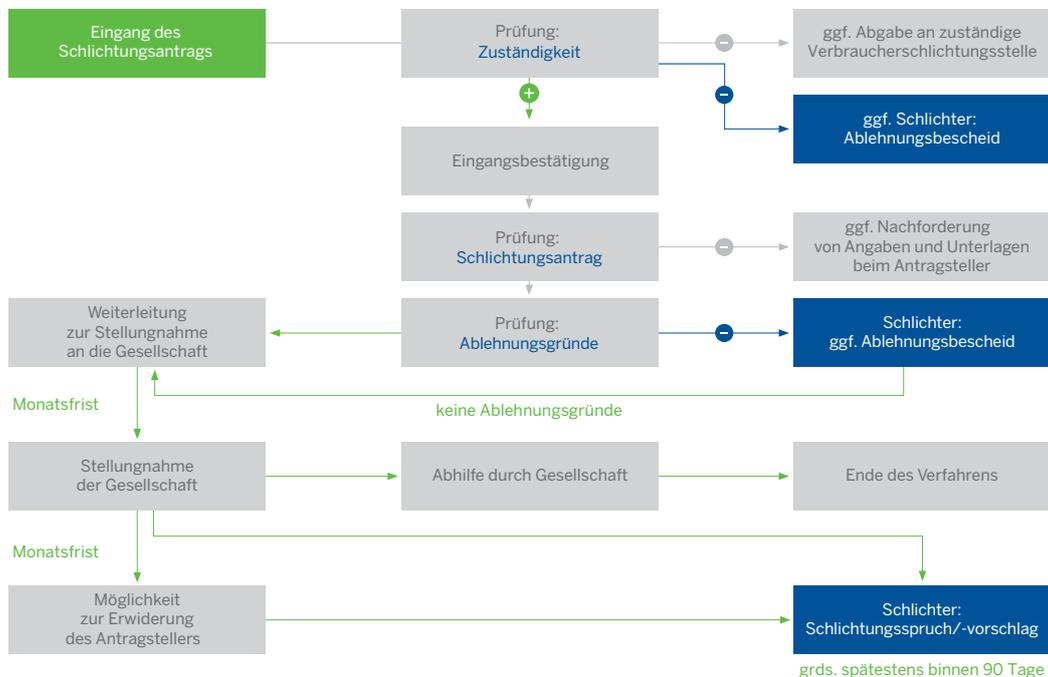
Vor dieser Reform hatte der BVI die Verfahrensordnung zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch umzusetzen. Diese Neuordnung verbreiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um geschlossene Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Darüber hinaus stärkte sie u.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

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

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

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

Verfahrensablauf



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

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

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

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

In allen übrigen Fällen findet das Ombudsverfahren grundsätzlich statt.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Verfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Abschnitte.

Das Büro der Ombudsstelle übernimmt zunächst eine Vorprüfung der Schlichtungsanträge vor und holt die Stellungnahmen der Parteien ein. Dieser Abschnitt dient dem Ziel, möglichst früh eine Einigung zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu erzielen. Kommt es zu keiner Einigung, etwa durch Abhilfe oder Kulanz des Unternehmens, so wird der Vorgang im zweiten Schritt dem Ombudsmann zur Schlichtung vorgelegt.

Der Verfahrensablauf im Einzelnen:

Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Im Schlichtungsantrag soll die zu schlichtende Streitigkeit 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 nebst Informationen zum Verfahren.

Vorprüfung

Im ersten Schritt prüft das Büro den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, auf Vollständigkeit und auf Ablehnungsgründe. Im Fall der Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten im Sinne der FinSV an die zuständige Verbraucher-

schlichtungsstelle im Finanzbereich weiter und informiert den Verbraucher darüber. Im Fall der Unvollständigkeit setzt sich das Büro mit dem Verbraucher in Verbindung und bittet um ergänzende Angaben und Unterlagen. Bei Ablehnungsgründen legt es den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung vor.

Stellungnahme des Unternehmens

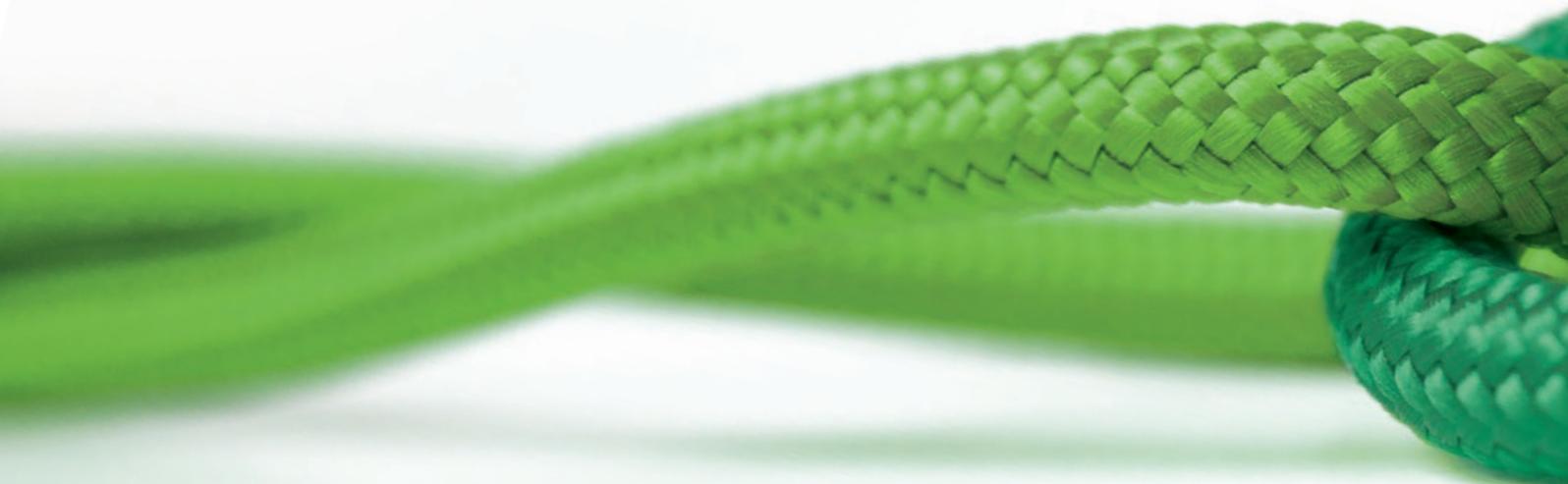
Das Büro übermittelt einen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag an das Unternehmen. Dieses hat grundsätzlich binnen einem Monat Stellung zu nehmen. Der Verbraucher erhält diese Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Ombudsverfahren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

Erwiderung des Verbrauchers

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

Vorlage an den Ombudsmann

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



Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung grundsätzlich binnen höchstens 90 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht und den Geboten von Treu und Glauben angemessenen 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 das Verständnis dafür wecken möchte, dass in ihrem Fall ein günstiges Ergebnis nicht in Betracht kommt, denn auch dies dient dem Rechtsfrieden, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert.

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

den Urkundenbeweis hinaus ist im Ombudsverfahren nicht möglich.

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

Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag (Schlichtungsspruch) kommt es für eine Einigung nur auf die Annahmeerklärung des Verbrauchers an.

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

Kommt eine Einigung nicht zustande, bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.

FIN-NET PLENARY MEETING IN BERLIN

THE 2016 CONFERENCE OF THE EUROPEAN FINANCIAL
DISPUTE RESOLUTION NETWORK IN GERMANY

5. NETZWERKE

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

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

Gleichbedeutend ist die Kooperation mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene. Hierfür dienen das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der Europäischen Kommission⁸ (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁹ (INFO Network).

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

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

⁸ www.ec.europa.eu/fin-net

⁹ www.networkfso.org

5.1 DIALOGUE

Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2016 zahlreiche Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Zu den Gesprächspartnern zählten die BaFin-Schlichtungsstelle, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, die verschiedenen Bankenschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen, die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. und der Versicherungsombudsmann e. V.

Hierbei ging es neben der praktischen Zusammenarbeit vor allem um die Fortentwicklung des Schlichtungswesens im Zuge der 2013 erlassenen EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung, die mit dem Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (RL-UmsG) bzw. mit der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren vom 5. September 2016 (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) in nationales Recht überführt wurde.

Darüber hinaus diente dieser Kreis als Planungstab zur Konzeption und Organisation des FIN-NET Plenary Meetings der Europäischen Kommission, das auf Initiative und unter Federführung der Ombudsstelle vom 29. – 30. September 2016 in Berlin stattfand (s. u.).

Daneben bot die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit ihrem Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt am 8. September 2016 in Bonn ein wertvolles Forum für den Dialog der Finanzschlichtungsstellen (vgl. BaFin-Journal 9/2016). Das Treffen fand mittlerweile zum fünften Mal statt.

Das Bundesamt für Justiz als neue Aufsichtsbehörde für Verbraucherschlichtungsstellen auf Grundlage des RL-UmsG gab am 20. Dezember 2016 mit seiner Informationsveranstaltung „Anerkennungs- und Prüfungsverfahren für Verbraucherschlichtungsstellen nach § 14 Unterlassungsklagengesetz und der Finanzschlichtungsstellenverordnung“ den Auftakt für ein zusätzliches Dialogformat für Finanzschlichtungsstellen.

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

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus auch an branchenübergreifenden Dialogen mit Verbraucherschlichtungsstellen teilgenommen. Der erste Erfahrungsaustausch im Berichtsjahr fand am 6. Juli 2016 bei der Ombudsstelle selbst statt. Ein weiterer am 8. November 2016 bei der Schlichtungsstelle Energie e. V. Teilnehmer waren neben Finanzschlichtungsstellen z. B. auch die SÖP Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

FIN-NET

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET der Europäischen Kommission fanden 2016 bei zwei Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen statt.

Die Europäische Kommission als Schirmherrin ruft das Netzwerk jährlich zweimal zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Mitglieder zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET und seit 2013 im FIN-NET Steering Committee (Lenkungsausschuss) vertreten.

Das erste FIN-NET Plenary Meeting fand am 22. April 2016 in Brüssel statt.

FIN-NET Plenary Meeting 2016 in Berlin

Das zweite FIN-NET Plenary Meeting fand vom 29. – 30. September 2016 in Berlin statt. Es wurde auf Initiative und unter Federführung der Ombudsstelle von den Verbraucherschlichtungsstellen der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft gemeinsam und erstmals in Deutschland ausgerichtet.

Zu dieser hochkarätigen Konferenz trafen sich Finanzschlichtungsstellen aus 25 Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums in Berlin. Darüber hinaus nahmen zahlreiche Vertreter von Verbraucherschlichtungsstellen anderer Wirtschaftszweige, der Finanzaufsicht, der Politik, aus Ministerien bzw. Behörden und der Wissenschaft sowie weitere Gäste teil.

Ulrich Kelber (MdB), Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, hieß die Gäste beim Eröffnungsempfang in der Berliner Akademie der Künste am Brandenburger Tor willkommen.

Dr. Michael Meister (MdB), Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Finanzen, eröffnete die Konferenz im Eurosaal seines Hauses mit einem Grußwort und Felix Hufeld, Präsident der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, beleuchtete in seiner Rede die Rolle der alternativen Streitbeilegung im deutschen Finanzmarkt.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Die Konferenz stand thematisch ganz im Zeichen der neuen EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung und deren Umsetzung in den Mitgliedsstaaten. Darüber hinaus diskutierte das FIN-NET Maßnahmen, um das Verbraucherbewusstsein für alternative Streitbeilegung bei grenzüberschreitenden Finanzgeschäften weiter zu stärken. Dr. Naomi Creutzfeld, University of Westminster, London, stellte ihre Studie „Trusting the middleman, impact and legitimacy of ombudsmen in Europe“, vor. Die Studie beschäftigt sich mit 14 privaten und öffentlichen Schlichtungsstellen in Deutschland, Großbritannien und Frankreich und untersuchte deren Verbraucherwahrnehmung in puncto Fairness und Vertrauenswürdigkeit.

FIN-NET PLENARY MEETING 2016 IN BERLIN



FIN-NET Plenary Meeting 2016
Willkommensempfang
am 29. September 2016
in der Akademie der Künste
am Brandenburger Tor



1 Heinz-Josef Friehe (Präsident Bundesamt für Justiz) | **2** v. l.: Marielle Cohen-Branche (Bankenombudsfrau / Frankreich), Adrian Steiner (EU-Kommission) | **3** Ulrich Kelber, MdB (Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) | **4** Olivier Salles (EU-Kommission)



FIN-NET Plenary Meeting 2016
 Konferenz
 am 30. September 2016 im Eurosaal
 des Bundesministeriums der Finanzen



5 Eurosaal | **6** Francis Frizon (Versicherungsombudsman / Frankreich) | **7** v. l.: Arne Huneke (BaFin), Dr. Michael Meister, MdB (BMF), Felix Hufeld (BaFin), Timm Sachse (Ombudsstelle für Investmentfonds) | **8** Olivier Salles (EU-Kommission) | **9** Dr. Michael Meister, MdB (Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Finanzen) | **10** Felix Hufeld (Präsident BaFin) | **11** Henning Arp (EU-Kommission)

5.2 FACHGESPRÄCHE

Die Ombudsstelle hat 2016 zudem an zahlreichen weiteren Fachtagungen, -gesprächen, Anhörungen und sonstigen Veranstaltungen zu Themen des (finanziellen) Verbraucherschutzes und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

26.1.2016

Fachtagung

„Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“

BMJV (Berlin)

22.2.2016

Fachgespräch

„Upgrade notwendig? Finanzieller Verbraucherschutz in einer digitalisierten Welt“

Fraktion Bündnis 90 / Die Grünen im Deutschen Bundestag (Berlin)

15.3.2016

Fachtagung

„Altersvorsorge im Zinstief. Neue Chancen durch Marktbeobachtung?“

vzbv (Berlin)

15.3.2016

Fachgespräch

„Verbraucherpolitik zwischen Regulierung, Konsumlenkung und Eigenverantwortung“

Forum Wirtschaft und Verbraucher, BDI (Berlin)

14. – 15.4.2016

Fachtagung

„Verbraucherrechtstage 2016“

BMJV (Berlin)

12.5.2016

Konferenz

„Sachwertekongress 2016“

BSI (Berlin)

17.5.2016

„BMF im Dialog: „Nieder mit den Konventionen – Neue Leitschnur der (Makro-)Politik?“

BMF (Berlin)

23.5.2016

Workshop

„The MiFID and MiFID II framework for investor protection“

ESMA European Securities and Markets Authority (Paris)

27.7.2016

Anhörung

„Entwurf einer Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV)“

BMJV (Berlin)

6.10.2016

Konferenz

„Asset Management Konferenz 2016“

BVI (Frankfurt)

24.11.2016

Konferenz

„Verbraucherschlichtung aus Unternehmensicht“

BMJV (Berlin)

24.11.2016

Fachgespräch

EBD-Dialog mit Tiina Astola, DG Just (Europäische Kommission) on „Current hot issues of EU justice and consumer policy“

Europäische Bewegung Deutschland (Berlin)

29.11.2016

Konferenz

4. Verbraucherschutzforum,

„Neue Wege im kollektiven Verbraucherschutz“

BaFin (Frankfurt)



WEIT ENTFERNT VOM BESCHWERDELÄRM.
„WEIT ENTFERNT VOM BESCHWERDELÄRM.“

VOM BESCHWERDELÄRM.
BÖRSENZEITUNG VOM 20.8.2016

„WEIT ENTFERNT VOM BESCHWERDELÄRM.“



6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit.

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

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

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus einem jährlichen Tätigkeitsbericht, der nach neuer Rechtslage¹⁰ zum 1. Februar des

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

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

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

¹⁰ § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)

6.1 MEDIEN

Tätigkeits- und Jahresbericht

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

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



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

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

Webseite

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

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



6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahres 2016 zur Ombudsstelle in Auszügen:

[dasinvestment.com am 19.1.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds
„Jahresendrally bei Beschwerden bleibt aus“

[fondsprofessionell.de am 21.1.2016](#)
Fonds-Ombudsmann: Nur wenige
Beschwerden zum Jahresauftakt

[geldanlagennachrichten.de am 12.4.2016](#)
„Business as Usual“ bei der Ombudsstelle
für Investmentfonds

[onvista.de am 12.4.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds:
Weniger Anleger beschwerten sich über Fonds

[dasinvestment.com am 12.4.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds:
Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
tritt in Kraft

[AssCompact am 1.5.2016](#)
Wenig Beschwerden bei Ombudsstelle
für Investmentfonds

[dasinvestment.com am 8.7.2016](#)
Beschwerde-Statistik „Klassisches
Fondsgeschäft quasi beschwerdefrei“

[portfolio-International.de am 12.7.2016](#)
Schiedsstelle des BVI meldet Rückgang
von Beschwerden

[asscompact.de am 13.7.2016](#)
Immer weniger Verbraucherbeschwerden
über Fondsgeschäft

[cash-online.de am 13.7.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds
verzeichnet weniger Beschwerden

[AssCompact am 1.8.2016](#)
Verbraucherbeschwerden über
Fondsgeschäft nehmen weiter ab

[dasinvestment.com am 18.8.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds: Darüber
beschwerten sich Deutschlands Fondsanleger

[Börsen-Zeitung am 20.8.2016](#)
Weit entfernt vom Beschwerdelärm



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 (VSBG) verpflichtet.

[procontraonline.de am 19.8.2016](#)
Fondsbasierte Riester-Verträge häufigster
Beschwerdegegenstand

[Fonds & Finanzen \(BöZ\) am 30.8.2016](#)
Ombudsstelle registriert vor allem Beschwerden
zu Riester-Verträgen

[portfolio-international.de am 1.9.2016](#)
Die Schwächen von Fonds-Riester

[anlegerplus.de am 15.9.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds

[biallo.de am 30.9.2016](#)
Hilft der Ombudsmann enttäuschten Anlegern?

[Finanztest am 1.10.2016](#)
Wenig Fondsbeschwerden

[Das Investment am 1.10.2016](#)
Fondsanleger beschwerten sich über
Riester-Verträge

[dasinvestment.com am 12.10.2016](#)
Ombudsstelle für Investmentfonds:
„Kein Grund zur Beschwerde im
klassischen Fondsgeschäft“



ANHANG

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

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS¹¹ DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND FEBRUAR 2017)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben¹², 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.

¹¹ nachstehend nur Ombudsstelle

¹² Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung.

§ 5 Geschäftsverteilung

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

§ 6 Unparteilichkeit

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

§ 7 Abberufung

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

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

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

ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

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

ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Schlichtungsantrag

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

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

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

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

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

§ 10 Ablehnungsgründe

(1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

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

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

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

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

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

(3) Die Ombudsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Schlichtungsantrag dem Antragsgegner bereits übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform mit.

(4) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 11 Vorprüfung

(1) Das Büro der Ombudsstelle prüft, ob die Ombudsstelle für den Schlichtungsantrag zuständig ist. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag bei Streitigkeiten im Sinne des § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle ab. Bei anderen Streitigkeiten lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

(2) Bei Zuständigkeit der Ombudsstelle bestätigt das Büro der Ombudsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Entspricht dieser nicht den Anforderungen des § 9, weist es den Antragsteller auf die Mängel hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang zu beseitigen. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn die Mängel des Schlichtungsantrags nicht innerhalb der Frist beseitigt werden.

§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners

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

§ 13 Vorlage an den Schlichter

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

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

§ 14 Verfahren beim Schlichter

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

§ 15 Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.
- (2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.
- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

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

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

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

- (4) Abweichend von Absatz 2 ist ein Schlichtungsvorschlag in Verfahren, in denen der Gesamtwert des Gegenstands des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt und der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt, für das Unternehmen bindend (Schlichtungsspruch). Im Fall des Satzes 1 ist für das Unternehmen die Anrufung der ordentlichen Gerichte in Bezug auf die im Schlichtungsantrag benannte Streitigkeit ausgeschlossen, wenn der Antragsteller den Schlichtungsvorschlag angenommen hat.
- (5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.



ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 16 Vertretung

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

§ 17 Kosten

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

§ 18 Vertraulichkeit

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

§ 19 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

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

§ 20 Mitteilung an die BaFin

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

§ 21 Inkrafttreten und Übergangsregelung

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

ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon 2991 Luxemburg Telefon +352 26251-1 Telefax +352 26251-601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon +49 69 660550-10 Telefax +49 69 660550-19 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 Telefax +49 30 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 Telefax +49 30 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 Telefax +49 30 2021-1908 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 Telefax +49 30 20225-1515 schlichtung@dsgv.de www.dsgv.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon +49 800 3696000 Telefax +49 800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon +49 800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 ombudsmann@pkv-ombudsmann.de www.pkv-ombudsmann.de
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden Telefax +49 611 9278-8114 info@schufa-ombudsmann.de www.schufa-verbraucherbeirat.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon +49 69 2388-1907 Telefax +49 69 709090-9901 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@verbraucher-schlichter.de www.verbraucher-schlichter.de

IMPRESSUM

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

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

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
30. Juni 2017

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppler.com

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





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

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



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen