

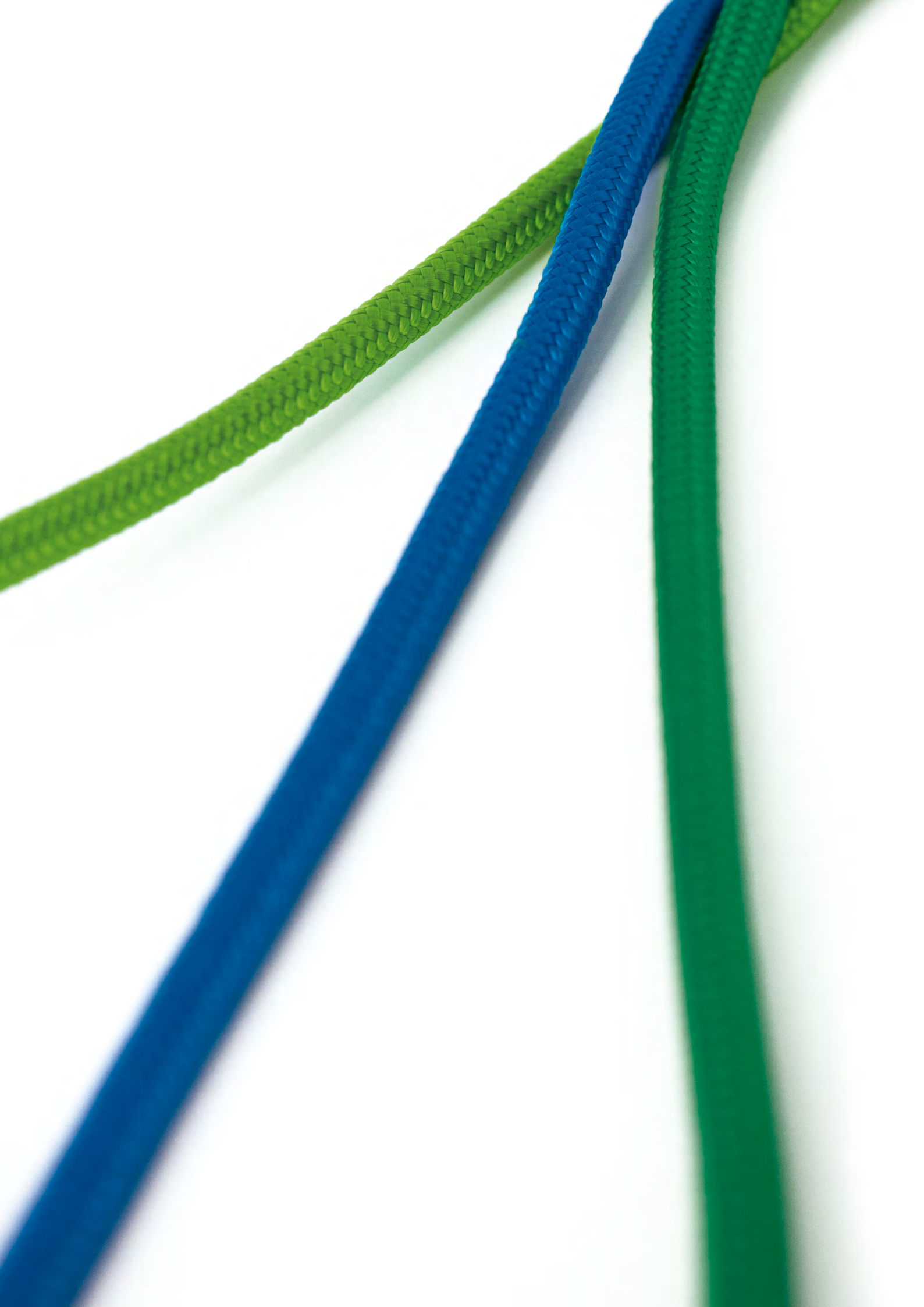
# JAHRESBERICHT 2022





# JAHRESBERICHT 2022





# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>4</b>
<b>1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS</b>	<b>6</b>
1.1 Fondsombudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Mitgliedschaften	16
<b>2. BERICHT 2022</b>	<b>18</b>
2.1 Antonius Fahnenmann zum Berichtsjahr 2022	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	39
<b>3. MITGLIEDER</b>	<b>40</b>
3.1 Unternehmen	42
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	46
<b>4. OMBUDSVERFAHREN</b>	<b>48</b>
4.1 Historie	50
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	50
4.3 Verfahrensablauf	52
<b>5. DIALOG &amp; MEDIEN</b>	<b>54</b>
5.1 Netzwerke	56
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	58
<b>ANHANG</b>	<b>60</b>
Verfahrensordnung	62
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	68

„DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
HAT SICH POSITIV ENTWICKELT.“

TIMM SPYRA-SACHSE, LEITER BÜRO DER OMBUDSSTELLE



## SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2022.

Die alternative Streitbeilegung in Deutschland hat sich in den letzten Jahren positiv entwickelt. Das konstatiert auch das Bundesamt für Justiz in seinem jüngsten Verbraucherschlichtungsbericht. In der Spitze wenden sich bis zu 100.000 Verbraucher pro Jahr an Verbraucherschlichtungsstellen. Tendenz steigend.

Das Bundesamt für Justiz ist die zuständige Aufsichtsbehörde für die Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen. Es sichert die Einhaltung der gesetzlichen Standards in der alternativen Streitbeilegung. Die Zahlen aller anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen fließen in diesen Verbraucherschlichtungsbericht ein. Hierzu zählen auch unsere Erkenntnisse.

Das Bundesamt für Justiz betont dabei, dass private bzw. branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen bei dieser Entwicklung eine bedeutende Rolle spielen. Sie bündeln Expertise und genießen besonders hohe Akzeptanz. Weitere Wirtschaftszweige sollten deshalb die Initiative ergreifen und branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen einrichten, um diesen Trend fortzusetzen.

Wir können dem nur zustimmen. Die deutsche Fondswirtschaft hat sich schon vor vielen Jahren dafür entschieden, Privatanlegern mit der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI alternative Streitbeilegung anzubieten und damit den Verbraucherschutz zu stärken.

Neu geordnet ist bei uns seit dem vergangenen Berichtsjahr die Geschäftsverteilung. Wolfgang Arenhövel und Antonius Fahnemann, beide ausgewiesene Experten in der alternativen Streitbeilegung, haben gemeinsam entschieden, sich die Schlichtungsaufgaben seit dem 1. August 2022 zu teilen. Das belebt die Schlichtungspraxis.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Ihr

Timm Spyra-Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.  
UNABHÄNGIG.  
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.



# 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

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

Bei Fragen und Problemen helfen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen. Verbraucherbeschwerden haben sie unverzüglich, angemessen und kostenfrei zu bearbeiten. Kann ein Streit einmal nicht bilateral gelöst werden, müssen sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen.

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

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

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

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

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

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

WOLFGANG ARENHÖVEL



DIE ALTERNATIV  
ST TEIL EINES  
MODERNEN VER

## 1.1 FONDSOMBUDSMANN

### 1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit 2011 Fondsbudsmann.

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

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel erstmals zum 1. September 2011 zum (stellvertretenden) Fondsbudsmann bestellt. Im Mai 2019 hat er die Ombudsstelle zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsbudsmann übernommen. Seit August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Antonius Fahnemann. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017, 2020 und 2023 als Fondsbudsmann wiederbestellt.

#### Vita:

1946	Geboren in Ibbenbüren/Westf.
1970 – 1975	Studium der Rechtswissenschaften an den Universitäten Regensburg und Marburg
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Marburg
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1990	Abordnung an das Landgericht Aurich
1991	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Oldenburg
1997	Präsident des Landgerichts Verden
1999	Präsident des Landgerichts Osnabrück
2005	Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen Vorsitzender Richter des III. Zivilsenats / I. Strafsenats des OLG Bremen
2007	Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen (zeitweise Vizepräsident des Staatsgerichtshofs)
2011	Versetzung in den Ruhestand Bestellung zum Fondsbudsmann
2013 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
2014/2017/ 2020/2023	Neubestellung zum Fondsbudsmann

„STREITBEILEGUNG KANN  
DAS VERHÄLTNIS ZWISCHEN  
VERBRAUCHERN UND  
UNTERNEHMEN NACH-  
HALTIG STÄRKEN.“

ANTONIUS FAHNEMANN



STREITBEILEGUNG  
VERHÄLTNIS ZWISCHEN  
UND UNTERNEHMEN

## 1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit 2019 Fondsombudsmann.

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

Der BVI hat Antonius Fahnemann erstmals zum 1. August 2019 zum (stellvertretenden) Fondsombudsmann bestellt. Seit seiner erneuten Bestellung zum 1. August 2022 für weitere drei Jahre teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Wolfgang Arenhövel.

### Vita:

1950	Geboren in Nordhorn
1971–1975	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Göttingen
1975	Erste juristische Staatsprüfung in Göttingen
1978	Zweite juristische Staatsprüfung in Hannover
1978	Ernennung zum Richter auf Probe am Landgericht Osnabrück
1981	Ernennung zum Richter am Landgericht Osnabrück
1999	Ernennung zum Direktor des Amtsgerichts Bad Iburg
2004	Ernennung zum Vizepräsidenten des Landgerichts Osnabrück
2006	Ernennung zum Präsidenten des Landgerichts Osnabrück
2016	Versetzung in den Ruhestand
2019	Bestellung zum Fondsombudsmann
2022	Neubestellung zum Fondsombudsmann

„WIR SIND DER ERSTE  
ANSPRECHPARTNER FÜR  
VERBRAUCHER.“

TIMM SPYRA-SACHSE



WIR SIND DER ERSTE  
ANSPRECHPARTNER  
FÜR VERBRAUCHER



## 1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

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

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

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

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Spyra-Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro. In seiner Eigenschaft als Leiter ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig.

### Kontakt

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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin

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

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

## DER FONDSOMBUDSMANN

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

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

### Kompetenz

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

### Unabhängigkeit

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

### Neutralität

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

### Interessenkonflikte

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

### Beteiligung der Verbraucherverbände

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



## 1.3 GRUNDLAGEN

### 1.3.1 AUFGABEN

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

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

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

### 1.3.2 ORGANISATION

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

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

Im Berichtszeitraum oblag Wolfgang Arenhövel vom 1. Januar bis zum 31. Juli 2022 die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Antonius Fahnmann war stellvertretender Fondsombudsmann. Seit dem 1. August 2022 sind die Schlichtungsaufgaben hälftig auf beide Ombudsmänner verteilt.

### 1.3.3 FINANZEN

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



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

Der Ombudsstelle stand 2022 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 405.210,17 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 398.102,52 Euro.

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

#### 1.3.4 RECHTSQUELLEN

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

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

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des KAGB an eine vom Bundesamt für Justiz (BfJ) anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30. Januar 2017 zum 1. Februar 2017 als eine solche private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 UKlaG anerkannt worden. Die Einzelheiten des Anerkennungsverfahrens und der Streitschlichtung regelt die **Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren** (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2016, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen erlassen hat. Sie hat u. a. die vormals geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist „lex specialis“ zum VSBG.

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

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



**Timm Spyra-Sachse**  
Leiter Büro der Ombudsstelle

Mitglied des  
FIN-NET Steering Committee

## 1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

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

### 1.4.1 FIN-NET

Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)<sup>1</sup>. Timm Spyra-Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, ist seit 2013 im Steering Committee des FIN-NET vertreten.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 30 Nationen. Hierzu zählen z. B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der EU-Kommission geschaffen. Es ist das erste seiner Art und Vorreiter für jüngere Schlichtungsstellen-netzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network<sup>2</sup> (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung<sup>3</sup> erfüllen.

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



<sup>1</sup> [www.ec.europa.eu/fin-net](http://www.ec.europa.eu/fin-net)

<sup>2</sup> [www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org)

<sup>3</sup> Richtlinie 2013/11/EU

#### 1.4.2 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes<sup>4</sup> (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 55 Mitgliedern aus 35 Ländern.



#### 1.4.3 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle ist seit 2016 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal<sup>5</sup> der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) gelistet. EU-Verbraucher können über die webbasierte ODR-Plattform Streitbeilegungsverfahren zu Onlinegeschäften mit EU-Unternehmen einleiten.

<sup>4</sup> [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

<sup>5</sup> [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

„DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
BRINGT VERBRAUCHER UND UNTERNEHMEN  
AUF AUGENHÖHE.“

ANTONIUS FAHNEMANN, OMBUDSMANN

## 2. BERICHT 2022

---

**112** VERBRAUCHERKONTAKTE

**+35 %** GEGENÜBER 2021

EINIGUNGSQUOTE BEI **27,3 %**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **26 %** DER FÄLLE

---



## 2.1 ANTONIUS FAHNEMANN ZUM BERICHTS- JAHR 2022

Das Berichtsjahr 2022 der Ombudsstelle für Investmentfonds hat einmal mehr gezeigt, wie vielseitig alternative Streitbeilegung ist und was sie für Verbraucher und Unternehmen leisten kann.

Verbraucherschlichtungsstellen sollen die Justiz nicht ersetzen. Sie sind keine Gerichte. Die alternative Streitbeilegung soll Verbrauchern eine zusätzliche, leicht zugängliche, kostengünstige und effiziente Möglichkeit bieten, Dispute mit Unternehmen zu klären. Im besten Falle kann sie das vertragliche Verhältnis der Streitparteien nachhaltig auf neue Füße stellen.

Die Vorteile spezialisierter Verbraucherschlichtungsstellen, wie der Ombudsstelle für Investmentfonds, liegen dabei auf der Hand. Sie ver-

fügen nicht nur über weitreichende Branchen- und Fachkenntnisse, sondern haben auch einen „direkten Draht“ zu den Unternehmen. Das kann helfen.

Drei Beispiele aus dem Jahr 2022 skizzieren dabei ganz eindrucksvoll, wie flexibel, in welchen Bandbreiten und mit welchen Erfolgen Verbraucherschlichtungsstellen tätig sein können:

Gleich zu Beginn des Jahres erreichten uns Schlichtungsanträge eines Rechtsanwalts für knapp zwei Dutzend Verbraucher. Es ging um vermeintliche Prospekthaftungsansprüche gegenüber einem geschlossenen Immobilienfonds. Gesamtstreitwert über 1,2 Millionen Euro. Die aufwendigen Schlichtungsanträge, die im Ergebnis erfolglos bleiben mussten, konnte Wolfgang Arenhövel zu einer Art Sammelverfahren zusammenfassen und binnen acht Monaten ab-



schließend bearbeiten. Sie allein sind auch für die Erhöhung der Eingangszahlen im vergangenen Jahr um gut 35 % verantwortlich.

Genauso (zeit-)intensiv können sich aber auch Meinungsverschiedenheiten entwickeln, die landläufig als Bagatellen bezeichnet werden. Verbraucherschlichtungsstellen sind grundsätzlich auch hierfür da, wenngleich es in solchen Fällen nicht selten um des Kaisers Bart geht. Anders bei einem Verbraucher, der sich von seiner Bank lange Zeit nicht ernst genommen fühlte. In seinem Depotauszug, der im Rahmen einer automatisierten Vermögensverwaltung zahlreiche Fondsanteilskäufe und -verkäufe auswies, hatte er eine Differenz von 30 Cent ausgemacht. Die Bank argumentierte wochenlang mit Rundungsdifferenzen am Problem vorbei. Zahlreiche Excel-Tabellen wanderten über meinen Tisch. Erst nach mehreren persönlichen Gesprächen platzte der Knoten. Die Bank erkannte den Fehler und behob ihn.

Dass alternative Streitbeilegung Verbraucher mit Unternehmen auf Augenhöhe bringen soll und dies auch tatsächlich schafft, verdeutlichen nicht zuletzt diejenigen Fälle, in denen Unternehmen nach Einschaltung der Verbraucherschlichtungsstelle unmittelbar für Abhilfe sorgen. Ein Verbraucher hatte aufgrund einer fehlerhaften Wertpa-

pierkennnummer auf der Webseite eines Fondsanbieters die falschen Fondsanteile erworben und Verluste von über 16.000,- Euro erlitten. Beileibe kein Pappenstiel. Der Fondsanbieter hat sofort reagiert und ohne Umschweife gezahlt. Ein toller Erfolg.

Im Übrigen gab es 2022 – abgesehen von dem beschriebenen Sammelverfahren im Bereich geschlossener Fonds – die meisten Beschwerden bei fondsbasierter Altersvorsorgeverträgen. Das klassische Fondsgeschäft, also die Verwaltung offener Aktien-, Renten-, Misch- oder Immobilienfonds zeichnete sich erneut durch relativ wenige Probleme aus.

Die Verbraucherbeschwerden im laufenden Jahr bewegen sich im ersten Halbjahr bislang ohne nennenswerte Schwerpunktthemen auf dem Niveau des Vorjahres.

Ihr

Antonius Fahnemann  
Präsident des Landgerichts Osnabrück a.D.  
Ombudsmann

## 2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle konnte sämtliche dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 30. Juni 2023 abschließen<sup>6</sup>.

### 2.2.1 EINGÄNGE

#### Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **112** (83)<sup>7</sup> Eingaben. Dies entspricht einem Zuwachs der Verbraucherkontakte um gut 35 % gegenüber 2021. Die Erhöhung der Eingangszahlen ist im Wesentlichen auf Schlichtungsanträge zurückzuführen, mit denen ein Rechtsanwalt für 23 Verbraucherinnen und Verbraucher Prospekthaftungsansprüche im Zusammenhang mit dem Erwerb von Fondsbeteiligungen an einem geschlossenen Immobilienfonds geltend gemacht hat („Sammelverfahren“).

#### Zuständigkeit

**13** Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten.

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

Bei 11 dieser Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgeben konnte.

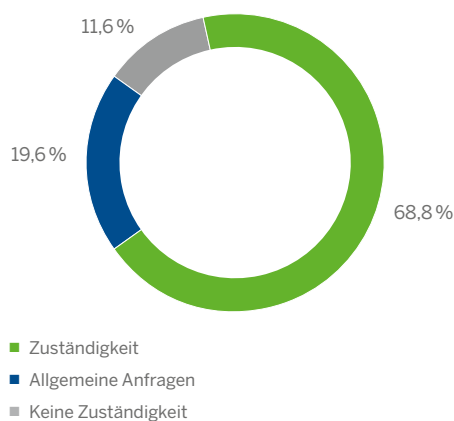
Bei 2 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne bzw. sonstige Streitigkeiten (Mietrecht), bei denen der Ombudsmann **Ablehnungsbescheide mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, z. B. auf den AMF Ombudsman der franzö-

sischen Finanzaufsicht Autorité des Marchés Financiers, hingewiesen.

In **22** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern nur allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Hierbei ging es oft um Zuständigkeitsfragen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher reichten nach Voranfrage Schlichtungsanträge ein.

Die Ombudsstelle war hiernach für **77** (56), d. h. **68,8 %** (67,5 %) aller Eingaben zuständig.

#### Zuständigkeit der Ombudsstelle



### 2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 77 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

#### Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

**16** Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und damit 20,8 % der Streitigkeiten ohne einen

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

<sup>7</sup> Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.



Schlichtungsspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 12 Fällen vollständig entsprochen, in 1 Fall konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 3 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem Verbrauchern der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

### Rücknahme

In **11** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Ombudsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

### Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In **3** Fällen musste der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag** erlassen. Die Verbraucher hatten im Vorverfahren beim Büro der Ombudsstelle keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag gestellt oder zum Verständnis der Streitigkeit notwendige Unterlagen nicht eingereicht.

### Schlichtungsvorschläge

In **47** Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungsvorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 4 Schlichtungsvorschläge zugunsten der Verbraucher, die in allen Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 43 Fällen, einschließlich der o. a. 23 Fälle des prospekthaftungsrechtlichen „Sammelverfahrens“, erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. Gleichwohl hat 1 Verbraucher den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu seinen Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

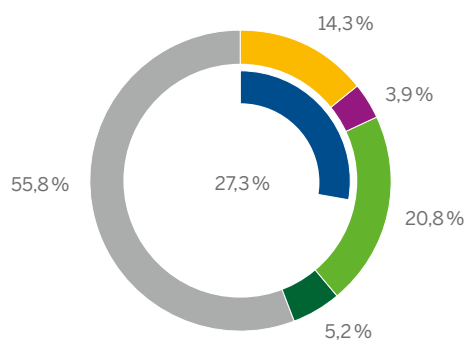
Die Unternehmen haben die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu 100 % (100 %) akzeptiert.

## 2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2022 in **27,3 %<sup>8</sup>** (48,1%) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 26 % der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zudem haben sich 1,3 % der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 55,8 % der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

### Übersicht Verfahrensergebnisse



- Einigungsquote
- Rücknahme des Schlichtungsantrags
- Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag
- Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Verbraucher
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen

<sup>8</sup> Bei der Beurteilung des Rückgangs der Einigungsquote im Vergleich zum Berichtsjahr 2021 ist zu berücksichtigen, dass sämtliche Schlichtungsanträge des erfolglos gebliebenen prospekthaftungsrechtlichen Sammelverfahrens einzeln in die statistische Betrachtung eingeflossen sind.

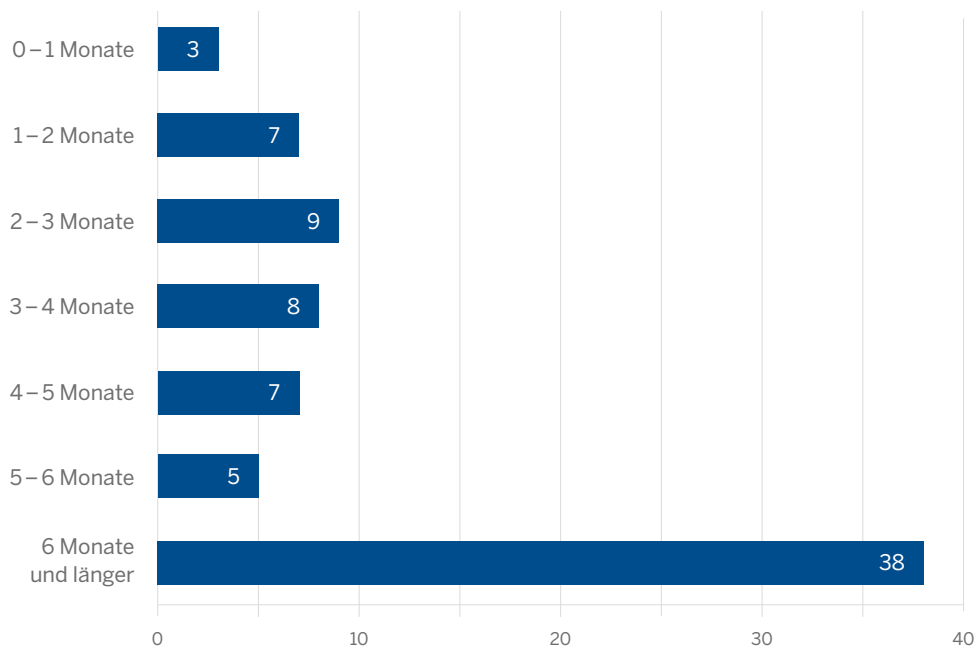
## 2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 77 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	<b>161,8 (95,4) Tage</b>
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d. h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	<b>191,7 (112,2) Tage</b>
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	<b>76,6 (33) Tage</b>

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV musste in 18 der o. a. prospekthaftungsrechtlichen Fälle („Sammelverfahren“) gemäß § 9 Abs. 1 Satz 2 FinSV verlängert werden, da diese sehr umfangreich waren. In den übrigen Fällen konnte die 90-Tage-Frist eingehalten werden<sup>9</sup>.

### Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



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

## 2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben sich 25 Verbraucher im Ombudsverfahren durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

## 2.2.6 AUSBLICK 2023

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 70 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2023 bewegt sich damit bis dato auf Vorjahresniveau.

### Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2020	2021	2022
<b>EINGÄNGE</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>112</b>
Allgemeine Anfragen	16	22	22
Keine Zuständigkeit	13	5	13
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	10	1	11
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	3	4	2
<b>ZUSTÄNDIGKEIT</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>77</b>
Rücknahme des Schlichtungsantrags	2	8	11
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	13	18	16
<b>OMBUDSMANN</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>50</b>
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	4	2	3
Ablehnungsbescheid wegen Sachurteil	–	–	–
Ablehnungsbescheid wegen vorherigem Schlichtungsverfahren	–	–	–
Ablehnungsbescheid wegen anhängigem Verwaltungsverfahren	1	–	–
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	–	–	–
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	1	1	–
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	1/4	0/5	0/4
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	26	19	43
<b>OMBUDSVERFAHREN OFFEN</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>–</b>

## 2.3 SACHTHEMEN

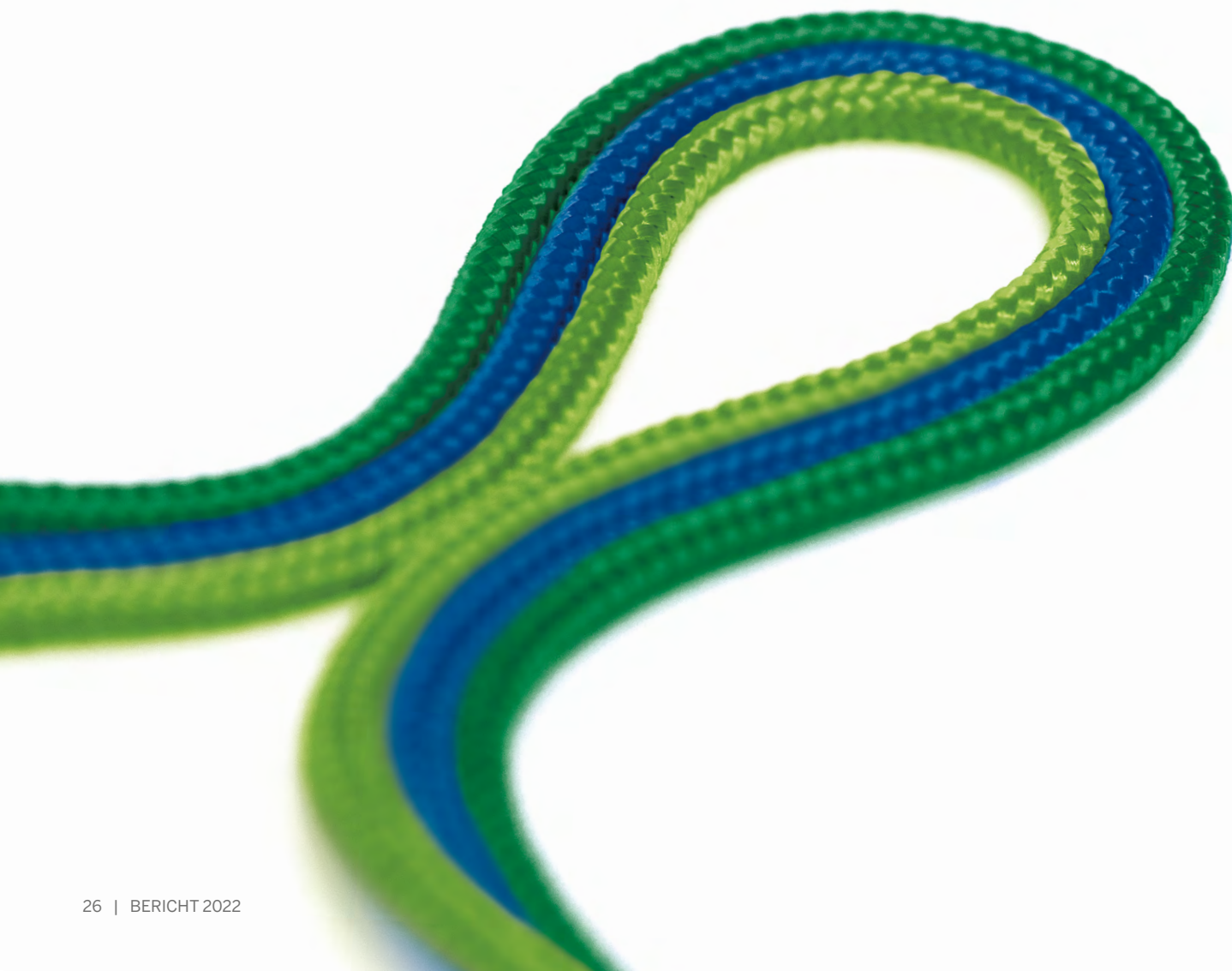
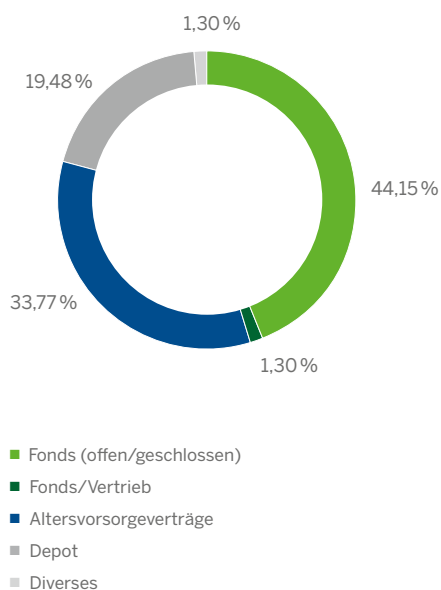
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

### 2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 77 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung von offenen Fonds, war dabei, wie in den Vorjahren, mit 7,79% der Eingaben nur in geringem Maß von Verbraucherbeschwerden betroffen. Mit 36,36% gab es die meisten Eingaben – im Wesentlichen im Rahmen eines anwaltlich geführten „Sammelverfahrens“ – zu geschlossenen Fonds, gefolgt von Eingaben zu fondsbasier- ten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester) und zur Depotführung im Zusammenhang mit Fonds- anlagen.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



## 2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

### Themen im Überblick



Bei 34 Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene und geschlossene Fonds. Hiervon betrafen sechs Eingaben offene Fonds und 28 Eingaben geschlossene Fonds. Bei fünf dieser Fonds handelte es sich um sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG), darunter drei Aktienfonds, ein Renten- sowie ein Mischfonds. Bei 29 dieser Fonds ging es um sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU), darunter ein offener Immobilienfonds, ein geschlossener Private-Equity-Dachfonds und im Übrigen geschlossene Immobilienfonds.

Bei einer weiteren Eingabe ging es um den Vertrieb von diversen offenen Fonds.

#### Fondsbeteiligung/-verwaltung

Eine Verbraucherin wollte die zweite Rate ihrer Beteiligung an einem geschlossenen Immobilienfonds nicht erbringen bzw. diese herabsetzen lassen. Sie trug private Gründe vor, aber auch, dass der Fonds zwischenzeitlich die prognostizierten jährlichen Ausschüttungen reduziert habe. Nach Stellungnahme der Gesellschaft nahm sie ihren Schlichtungsantrag zurück.

Weitere vier Verbraucher beanstandeten die Verwaltung ihrer geschlossenen Fondsbeteiligung. Sie beanstandeten in drei Fällen eines geschlossenen Immobilienfonds u. a. eine schleppende Investitionstätigkeit des Fondsmanagements bzw. verspätete Kapitalabrufe sowie die Reduzierung von prognostizierten Ausschüttungen. Der Ombudsmann konnte in keinem Fall ein pflichtwidriges Verhalten der Kapitalverwaltungsgesellschaft feststellen. Der vertraglich bestimmte Zeitraum für Immobilieninvestitionen für den Fonds war noch gar nicht ausgeschöpft. Es konnte auch nicht festgestellt werden, dass Investitionsmöglichkeiten schuldhaft nicht genutzt wurden. Die als Teil der Liquiditätssteuerung erfolgte Reduzierung von jährlichen Ausschüttungen stand nicht im Widerspruch zu den vertraglichen Vereinbarungen. In einem Fall nahm der Verbraucher seinen Schlichtungsantrag zurück.

Ein weiterer Verbraucher war mit der Rendite seiner Beteiligung an einem geschlossenen Private-Equity-Dachfonds, die er vorzeitig gekündigt hatte, nicht zufrieden. Der Ombudsmann konnte den Verbraucher nur darauf hinweisen, dass an seine Investition kein festes Renditeversprechen geknüpft war.

### Prospekthaftung

23 Verbraucherinnen und Verbraucher machten über einen Rechtsanwalt Prospekthaftungsansprüche im Zusammenhang mit ihrer Beteiligung an einem geschlossenen Immobilienfonds geltend und verlangten die Rückabwicklung ihrer Beteiligungen. Der Verkaufsprospekt des Fonds habe sie fehlerhaft und unvollständig über Tatsachen informiert, die für ihre Anlageentscheidung von wesentlicher Bedeutung gewesen seien. Dies betreffe insbesondere Informationen zur Anlagestrategie des Fonds, Ausschüttungsprognosen sowie Veränderungen im Personalbestand der Fondsgesellschaft. Der Ombudsmann konnte nicht feststellen, dass der Verkaufsprospekt unrichtige oder unvollständige Angaben enthielt.

Ein weiterer Verbraucher beschwerte sich bei einem offenen Mischfonds darüber, dass die gesetzlichen Verkaufsdokumente nur unzureichende Angaben über dessen Engagements in Kryptowerte enthielte, verfolgte sein Anliegen aber nicht weiter.

### Gebühren/Kosten/Provisionen

Ein Verbraucher legte eine ex-post Kosteninformation seiner Bank vor und beschwerte sich über die Höhe der aus seiner Sicht überzogenen Produktkosten bei einem offenen Aktien-ETF. Die Fondsgesellschaft konnte die Streitigkeit auf dem Kulanzwege klären.

### Ausschüttung/Thesaurierung

Zwei Verbraucher kritisierten die Ausschüttungspolitik bei ihrem Renten- bzw. Aktienfonds. Die betroffenen Fondsgesellschaften konnten den Beschwerden beider Anleger abhelfen. Im ersten Fall war es versehentlich zu einer zu geringen Schlussauszahlung gekommen, die korrigiert wurde. Im zweiten Fall beantwortete die Fondsgesellschaft die Fragen des Verbrauchers nach Einschaltung der Ombudsstelle zufriedenstellend.

### Steuern

In einem gemeinsamen Schlichtungsverfahren nahmen zwei Verbraucher eine Fondsgesellschaft wegen vermeintlicher falscher Auskünfte auf Rückerstattung von Kapitalertragsteuer in Anspruch, die bei einer Fondsauflösung fällig wurde. Der Ombudsmann konnte nur erläutern, dass es unabhängig von der Frage einer etwaigen Falschauskunft in jedem Fall zu einer Steuerbelastung gekommen wäre, sei es durch vorherigen Verkauf bzw. Umtausch der Fondsanteile oder aufgrund der Liquidation des Fonds selbst. (vgl. Fallbeispiel S. 29).

### Rückgabe von Fondsanteilen

Eine Verbraucherin, die Anteile eines offenen Immobilienfonds im Wege der Schenkung erworben hatte, wollte ihre Anteile an die Fondsgesellschaft zurückgeben und wandte sich gegen die gesetzlich vorgesehenen Mindesthalte- und Kündigungsfristen von 24 bzw. 12 Monaten. Nach einem zwischenzeitlich geglückten Verkauf der Fondsanteile über die Börse nahm sie ihren Schlichtungsantrag zurück.

### Vertrieb

Ein Verbraucher reklamierte nach einem Beratungsgespräch über die Neustrukturierung seines Fondsdepots, dass der Finanzberater entgegen seinem Willen die Neuanlage des gesamten Depotbestands veranlasst habe. Trotz einer eindeutigen Beratungsdokumentation, die dem Vortrag des Verbrauchers widersprach, hatte die depotführende Stelle bereits vor dem Schlichtungsverfahren aus Kulanz einen Teil der Neuanlage rückabgewickelt und ihm entstandene Kosten erstattet. Der Ombudsmann konnte die Bank im folgenden Schlichtungsverfahren zu einer weiteren Kulanzzahlung bewegen und die Streitigkeit endgültig befrieden.

### Schlichtungsvorschlag

(Az.: N 001/2022)

#### Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

##### Gründe:

##### I.

Die Antragsteller A nehmen die Antragsgegnerinnen zu 1) und 2) wegen Falschberatung auf Erstattung steuerlicher Abzüge und Ersatz entgangenen Kursgewinns in Anspruch.

Die A waren Anteilseigner des (irischen) Fonds [...] UCITS ETF, der lt. den Wesentlichen Anlegerinformationen von der irischen Verwaltungsgesellschaft B verwaltet wurde. Verwahrt wurden die Fondsanteile bei der H-Bank sowie der O-Bank. Die Verwaltungsgesellschaft des Fonds beschloss 2021 die Liquidierung des Fonds, worüber die A durch die depotführenden Stellen informiert wurden. Im Rahmen der von der Verwaltungsgesellschaft veranlassten Liquidierung des Fonds nahmen die A telefonischen Kontakt mit einer deutschen Hotline auf. Der Inhalt der telefonisch übermittelten Informationen ist zwischen den Verfahrensbeteiligten streitig. Die A behaupten, sie könnten die depotführende Stelle mit einem Umtausch der Fondsanteile beauftragen, wodurch steuerliche Nachteile vermieden werden könnten. Trotz eines entsprechenden Auftrages sei es nicht zu dem Umtausch gekommen, so dass es zu dem geltend gemachten Schaden (steuerlicher Nachteil, Kursverlust) gekommen sei. Dieser Schaden sei entweder von der Antragsgegnerin zu 1) oder der Antragsgegnerin zu 2) zu ersetzen. Die Antragsgegnerinnen sind dem entgegengetreten. Die Antragsgegnerin zu 1) nehme an dem Schlichtungsverfahren nicht teil; die Antragsgegnerin zu 2) sei mangels vertraglicher Beziehungen zu den Antragstellern nicht der richtige Adressat des geltend gemachten Anspruchs. Im Übrigen werde der Inhalt der behaupteten Auskunft bestritten.

Wegen der Einzelheiten des Vortrags der Verfahrensbeteiligten wird auf die im Schlichtungsverfahren gewechselten Schriftsätze Bezug genommen.

##### II.

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

1) Der gegen die Antragsgegnerin zu 1) gerichtete Schlichtungsantrag ist mangels Zuständigkeit der Ombudsstelle unzulässig. An dem freiwilligen Schlichtungsverfahren können nur Mitglieder der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI teilnehmen. Das ergibt sich aus § 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI. Da die Antragsgegnerin zu 1) kein Mitglied der Ombudsstelle ist, kommt eine abschließende Bewertung des Schlichtungsantrags, soweit er sich gegen diese Antragsgegnerin richtet, nicht in Betracht. Eine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle ergibt sich auch nicht daraus, dass die Antragsgegnerin zu 1) in ihrer Mail vom 3.12.2021 auf die Zuständigkeit dieser Schlichtungsstelle verwiesen hat. Dieser falsche Hinweis ist auch aus Sicht des Ombudsmannes ärgerlich und irreführend, ändert aber nichts an der fehlenden Zuständigkeit.

2) Für die Entscheidung über die gegen die Antragsgegnerin zu 2) gerichteten Erstattungs- und Schadensersatzansprüche ist die Ombudsstelle zwar zuständig; in der Sache haben die geltend gemachten Ansprüche jedoch keinen Erfolg.

a) Ein Anspruch auf Ersatz oder Erstattung der abgeführten Kapitalertragsteuer besteht auch dann nicht, wenn über eine Hotline der Antragsgegnerin erklärt worden wäre, durch einen Umtausch der Fondsanteile könnten steuerliche Nachteile im Rahmen der Liquidierung des hier fraglichen Fonds vermieden werden. Zwar wäre eine solche Erklärung falsch und deshalb pflichtwidrig. Gleichwohl begründet das keinen

Anspruch auf Schadensersatz. Denn im Fall der Liquidierung eines Fonds fallen in jedem Fall Kapitalertragsteuern an, die gem. § 44 Abs. 1 EstG vom Steuerschuldner, in diesem Fall von den A, zu entrichten sind. Das gilt auch für den Fall, dass Anteile eines zu liquidierenden Fonds in Anteile eines anderen Fonds „umgetauscht“ werden. Anders ausgedrückt: Auch bei einem Umtausch der Fondsanteile hätten die A die Kapitalertragsteuer abführen müssen. Daran hätte auch die Auskunft, gleichgültig ob falsch oder richtig, nichts geändert. Ein Schaden ist den A also durch die möglicherweise falsche Auskunft nicht entstanden.

b) Der Ombudsmann sieht sich darüber hinaus auch nicht imstande, wegen des geltend gemachten entgangenen Kursgewinns einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. Unabhängig von der Frage, ob die Antragsgegnerin zu 2) die von den A behauptete fehlerhafte Auskunft zum Umtausch der Fondsanteile zu vertreten hat, ist zwischen den Verfahrensbeteiligten streitig, welchen Inhalt die Telefonate mit der Hotline hatten. Die Antragsgegnerin zu 2) hat ausdrücklich bestritten, dass Mitarbeiter Auskünfte über geplante oder durchgeführte Transaktionen erteilt hätten. Selbst wenn also zwischen der Antragsgegnerin zu 2) und den A ein selbständiger Auskunfts- oder Beratungsvertrag zustande gekommen sein sollte, was nach dem Gesamtvortrag mehr als fraglich erscheint, lässt sich der genaue Inhalt des Telefonats mit den Mitteln eines Schlichtungsverfahrens nicht abschließend und zuverlässig aufklären. Erforderlich wäre in diesem Fall eine Beweisaufnahme, die der Ombudsmann gem. § 14 Abs. 3 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle jedoch nicht durchführen kann.

### III.

Im Ergebnis konnte der Schlichtungsantrag deshalb keinen Erfolg haben.

Berlin, den 13. Juni 2022

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

### 2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 26 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

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

heitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen möglichst hohe Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechnung getragen werden. Die Auszahlung kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen.

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2022 rund 2,5 Mio. fonds-basierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von knapp 30 Mrd. Euro.

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



---

## Themen im Überblick



---

### Vertrieb

In drei Fällen ging es Verbrauchern um vertriebsbezogene Themen zu ihrem Altersvorsorgevertrag.

Die Eltern einer minderjährigen Tochter forderten die Rückabwicklung des Altersvorsorgevertrags. Die Finanzberaterin habe zugesichert, dass es sich dabei um einen Kindersparplan und nicht um eine Riesterrente handele. Da sie keinen ausreichenden Schlichtungsantrag einreichten, musste der Ombudsmann das Schlichtungsverfahren ablehnen. Ein weiterer Verbraucher trug vor, dass sein Altersvorsorgevertrag im Jahr 2014 nicht wirksam zustande gekommen sei. Der Finanzberater, sein Cousin, habe die Unterschrift auf dem Eröffnungsantrag gefälscht. Nach Auffassung des Ombudsmanns konnte eine angebliche Urkundenfälschung dahinstehen. Der Verbraucher hatte den möglicherweise schwebend unwirksamen Vertrag u. a. durch Aktivierung eines Online-Zugangs nachträglich genehmigt. Der Vater zweier minderjähriger Töchter machte Schadensersatzansprüche geltend. Der Finanzberater habe zugesichert, dass über die zwei zwischenzeitlich mit Verlusten gekündigten Altersvorsorgeverträge unproblematisch auch Studium und Ausbildung finanziert werden könnten. Die eingezahlten Beträge seien garantiert. Der Ombudsmann konnte mit Rücksicht auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch gegen den Finanzberater erwirken, dass die Fondsgesellschaft dem Verbraucher zur Vorbereitung einer

möglicherweise notwendigen Schadensberechnung eine entsprechende Grundlage zur Verfügung stellte.

### Verwaltung

In vier Fällen beanstandeten Verbraucher die Verwaltung ihrer Altersvorsorgeverträge.

Drei Verbraucher kritisierten Wertsicherungsmaßnahmen bei ihren Altersvorsorgeverträgen, d. h. Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds, u. a. im Zuge der Börsenturbulenzen während der Corona-Krise. Sie machten Verluste geltend. Die Ombudsleute hielten die Wertsicherungsmaßnahmen aus der maßgeblichen sog. ex-ante Perspektive in keinem Fall für unvertretbar und wiesen auf das Spannungsverhältnis bei Fonds-Riesterverträgen zwischen der Erzielung einer möglichst hohen Rendite einerseits und dem unbedingten Kapitalerhalt, d. h. das gewährte Garantieverprechen andererseits, hin.

Ein weiterer Verbraucher rügte die Wertentwicklung seines Altersvorsorgevertrags bzw. eine zu niedrige Aktienquote und beanstandete, dass die Fondsgesellschaft die Vertragsbedingungen seines Riester-Vertrags ohne seine aktive Zustimmung geändert habe. Die Parteien einigten sich im Gespräch mit dem Ombudsmann auf die Fortführung des Altersvorsorgevertrags zu den für den Verbraucher günstigeren Konditionen.

### Gebühren/Kosten/Provisionen

Zwei Verbraucher kritisierten auf Grundlage der jährlichen Information zu ihrem Altersvorsorgevertrag, dass die Fondsgesellschaft ihnen die „Verwaltungskosten der Investmentfonds“ abgebucht habe. Der Ombudsmann wies darauf hin, dass es sich hierbei um Kosten auf Fondsebene handele und auch diese dem Riester-Sparer transparent gemacht werden müssten. Ein weiterer Verbraucher reklamierte, dass die Fondsgesellschaft seinem Altersvorsorgevertrag weiterhin eine jährliche Verwaltungsgebühr berechne, obwohl sein Vertrag ruhend gestellt sei. Der Ombudsmann verwies auf die vertraglichen Vereinbarungen und darauf, dass der Riester-Anbieter auch bei ruhend gestellten Verträgen Verwaltungstätigkeiten zu erbringen habe.

### Zulagen

Eine Verbraucherin war der Auffassung, die Fondsgesellschaft habe die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) davon abhalten müssen, eine Zulage zurückzufordern. Sie verlangte Schadensersatz für Kursverluste und einen Ausgabeaufschlag, nachdem die ZfA die Zulage der Verbraucherin nach Prüfung wieder zurückerstattet hatte. Der Ombudsmann sah keine rechtliche Grundlage für einen Schadensersatzanspruch, befriedete die Streitigkeit aber mit einem Vergleich (vgl. Fallbeispiel S. 33).

### Anbieterwechsel

Ein Verbraucher begehrte Auskünfte zu einem geplanten Anbieterwechsel seines Altersvorsorgevertrags von der Fondsgesellschaft. Diese hatte über mehr als vier Monate nicht auf seine Anfragen reagiert. Nach Einschaltung der Ombudsstelle beantwortete sie die Fragen des Verbrauchers unverzüglich. Zwei weitere Verbraucher reklamierten, dass die Fondsgesellschaft trotz eines erfolgten Anbieterwechsels weiter Beiträge von ihnen einziehe. Sie nahmen die Schlichtungsanträge aber wieder zurück, weil sich das Problem zwischenzeitlich gelöst hatte.

### Auszahl-/Rentenphase

Zehn Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

In fünf Fällen beanstandeten die Verbraucher u. a., dass die Höhe der monatlichen Auszahlung nicht zufriedenstellend sei, von bei Vertragsschluss ausgehändigten Modellrechnungen erheblich abweiche und/oder der Riester-Anbieter ihr Altersvorsorgevermögen, z. B. durch vermeintlich unnötige Umschichtungen, schlecht verwaltet habe. In einem Fall konnte die Fondsgesellschaft mit ihrer Stellungnahme ein aufgekommenes Missverständnis ausräumen und die Fragen des Verbrauchers zufriedenstellend beantworten. Zwei Verbraucher nahmen ihre Schlichtungsanträge wieder zurück. In den übrigen Fällen musste der Ombudsmann darauf hinweisen, dass die gegenständlichen Modellrechnungen bei Vertragsschluss deutlich als solche gekennzeichnet waren und sich Pflichtverletzungen bei der Verwaltung des Altersvorsorgevermögens nicht feststellen ließen.

In weiteren fünf Fällen ging es um Streitpunkte rund um die bei fondsbasierten Riesterverträgen typische Rentenversicherung, die für die Zeit ab dem 85. Lebensjahr abzuschließen ist. Einige Verbraucher rügten u. a. die Höhe des dafür aufzuwendenden Einmalbetrags, die Anwendung von Unisex-Tarifen, die Verwendung bestimmter Sterbetafeln zur Berechnung des Einmalbetrags oder wollten transparenter über die Wertentwicklung der Rentenversicherung informiert werden. Die Beschwerden von zwei Verbrauchern konnten im Vorverfahren geklärt werden und ein Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag wieder zurück. Im Übrigen konnte der Ombudsmann keine Fehler bei der Berechnung von Einmalbeträgen für Rentenversicherungen feststellen.

### Kündigung

Ein Verbraucher beanstandete die Höhe des an ihn ausgezahlten Betrags, nachdem er seinen Altersvorsorgevertrag nach dem Start der Auszahlphase prämienschädlich gekündigt hatte.

Bei der Berechnung ging er von einem Wert des Altersvorsorgevermögens zu einem Zeitpunkt vor Beginn der Auszahlphase aus. Zwischenzeitlich hatte sich das Altersvorsorgevermögen aber wegen Kursrückgängen verringert. Zudem zweifelte er die Höhe der zurückgeforderten Zulagen und Steuervorteile an, klärte diese Frage im Lauf des Schlichtungsverfahrens aber selbst mit der ZfA. Der Ombudsmann konnte die Fondsgesellschaft im Weiteren zu einer kulanzweisen Zahlung bewegen und die Streitigkeit befrieden.

#### Diverses

Ein Verbraucher hatte bei seiner Fondsgesellschaft einen neuen Altersvorsorgevertrag abgeschlossen und beanstandete die Dauer der internen Umbuchung des Altersvorsorgevermögens von seinem alten auf den neuen Vertrag von drei Tagen und machte Schadensersatz geltend. Der Ombudsmann hielt diese Bearbeitungszeit für den Kapitalübertrag bei einem Riester-Vertrag für nicht beanstandenswert.

## FALLBEISPIEL

### ALTERSVORSORGE | ZULAGEN

#### Schlichtungsvorschlag

(Az.: E 001/2022)

**Die Parteien schließen auf Vorschlag des Ombudsmanns folgenden Vergleich:**

- 1. Die Antragsgegnerin schreibt dem Altersvorsorgevertrag der Antragstellerin einen Betrag in Höhe von 35,91 EUR gut.**
- 2. Mit Gutschrift dieses Betrages sind die in diesem Schlichtungsverfahren geltend gemachten Ansprüche der Antragstellerin erledigt.**

#### Gründe:

##### I.

Die Antragstellerin A schloss im Jahr 2007 mit der Antragsgegnerin B einen Altersvorsorgevertrag, für den die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) u. a. für das Beitragsjahr 2016 eine Zulage in Höhe von 754 EUR zahlte. Diesen Betrag forderte die ZfA im April 2020 von der B zurück, weil nach ihrer Ansicht keine Rentenversicherungspflicht festgestellt werden könne. Nachdem die A im Februar 2021 erneut die Festsetzung der Zulage mit der bestehenden Rentenversicherungspflicht wegen Kindererziehungszeiten beantragt hatte, führte die ZfA die Zulage in Höhe von 754 EUR wieder an die B ab, die daraufhin in Höhe dieses Betrages Fondsanteile erwarb. Dafür berechnete sie der A einen Ausgabeaufschlag von 35,91 EUR. Die A ist der Ansicht, die B habe ihre Sorgfaltspflichten verletzt, weil sie die ZfA nicht davon abgehalten habe, die unberechtigte Rückforderung durchzusetzen. Sie verlangt deshalb den Ersatz entgangenen Gewinns in Höhe von 200 EUR sowie die Erstattung des einbehaltenen Ausgabeaufschlages. Die B ist dem entgegengetreten.

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

## II.

Zwar ist der Ombudsmann der Auffassung, dass im vorliegenden Fall bei allein rechtlicher Bewertung des Sachverhaltes die geltend gemachten Ersatzansprüche unbegründet sind. Der Ombudsmann verkennt aber nicht, dass in Fällen wie dem Vorliegenden, die man jedenfalls aus der Kundenperspektive auf den ersten Blick als „irgendwie schiefgelaufen“ bezeichnen kann, es im Interesse der Vertragsbeziehung überlegenswert ist, zumindest auf den erneut erhobenen Ausgabeaufschlag kulanterweise zu verzichten. Genau das hatte die B angeboten, die A dieses Angebot aber bislang nicht angenommen.

Der Ombudsmann würde sich deshalb freuen, wenn sich die B bereit erklären könnte, aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht ihr Angebot zur Zahlung des erneuten Ausgabeaufschlags in Höhe von 35,91 EUR durch Gutschrift auf den Altersvorsorgevertrag der A aufrechtzuerhalten und die A dieses, wenn auch zähneknirschend, doch noch annehmen würde. Deshalb sollte die A die nachfolgend dargelegte rechtliche Bewertung des Sachverhaltes ernsthaft berücksichtigen. Denn bei allein rechtlicher Betrachtung wäre der Schlichtungsantrag unbegründet.

1) Denn die A kann aus rechtlichen Gründen keinen Ersatz des geltend gemachten entgangenen Gewinns verlangen. Ein darauf gerichteter Anspruch wäre nur dann gegeben, wenn die B verpflichtet gewesen wäre, kontinuierlich zu prüfen, ob die Voraussetzungen für die Gewährung einer Zulage vorliegen. Eine solche Prüfungspflicht besteht entgegen der Auffassung der A nicht.

Die B war als Anbieterin der sog. Riester-Rente lediglich verpflichtet, den Zulagenantrag der A entgegenzunehmen und an die ZfA weiterzuleiten. Das folgt aus § 89 EstG. Zwar konnte die A die B bevollmächtigen, einen sog. Dauerzulagenantrag zu stellen, wie sich aus § 89 Abs. 1a EstG ergibt. Daraus folgt allerdings nicht, dass die B verpflichtet war, im Rahmen des Dauerzulagenantrages eigenständig zu prüfen, ob die Voraussetzungen für die Gewährung der Zulage weiterhin vorlagen. Vielmehr war die A selbst verpflichtet, ihrem Anbieter der Riester-Rente, also der B, „unverzüglich eine Änderung der Verhältnisse mitzuteilen, die zu einer Minderung oder zum Wegfall des Zulagenanspruchs“ führen konnte (vgl. § 89 Abs. 1 Satz 5 EstG). Tatsächlich hat sie jedoch erst mit Antrag vom 26.2.2021 im Ergebnis erfolgreich die rückwirkende Zahlung für das Beitragsjahr 2016 beantragt, weil berücksichtigungsfähige Kindererziehungszeiten zwischenzeitlich beim zuständigen Rentenversicherungsträger beantragt wurden. Das ergibt sich jedenfalls aus der Begründung des Antrags auf Festsetzung der Altersvorsorgezulage.

Da die B gewissermaßen als bloße Poststelle ohne inhaltliche Prüfungsverpflichtung in den Datenaustausch zwischen der A einerseits und der ZfA andererseits eingeschaltet war, ist nicht erkennbar, worin eine Pflichtverletzung der B im Rahmen des Datenaustausches zu sehen sein könnte. Ein Anspruch auf Ersatz des geltend gemachten entgangenen Gewinns besteht daher nicht.

2) Grundsätzlich kann die A auch nicht die Rückzahlung des Ausgabeaufschlages verlangen. Unstreitig hat die B für die (wieder) eingezahlte Zulage Fondsanteile erworben. Dafür steht ihr grundsätzlich der vertraglich vereinbarte Ausgabeaufschlag zu, da sie den „erneuten“ Kauf der Fondsanteile nicht zu verantworten hat. Das ist rechtlich nicht zu beanstanden.

## III.

Nochmals: Der Ombudsmann meint, dass es in Fällen wie dem Vorliegenden angemessen erscheint, wegen der außerordentlich komplexen Materie zumindest auf den erneut erhobenen Ausgabeaufschlag zu verzichten. Das hat die B angeboten; daran sollte sie sich gebunden fühlen. Die A sollte dieses Angebot annehmen.

Berlin, den 22. November 2022

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

## 2.3.4 DEPOT

---

### Themen im Überblick

4	Kauf-/Verkaufsaufträge
2	Depotführung
2	Depotentgelt
1	VL-Verträge
1	standardisierte Vermögensverwaltung
4	Nachlass
1	Depotkündigung

---

Bei 15 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

Vier Verbraucher beanstandeten die Ausführung bzw. Abrechnung von Wertpapiertransaktionen. In drei Fällen halfen die Fondsgesellschaften bzw. Banken den Verbraucherbeschwerden ab, indem sie ausstehende Abrechnungen nachlieferten oder fehlerhafte Abrechnungen korrigierten. Der Ombudsmann wies einen Schlichtungsantrag auf Neuberechnung eines Fondsanteilskaufs als unbegründet zurück.

#### Depotführung

Zwei Verbraucher beklagten die mangelnde Erreichbarkeit ihrer depotführenden Stellen. Es ging um die Beantragung eines Online-Depot-

zugangs sowie eine Depotkündigung. Die depotführenden Stellen halfen den Anliegen der Verbraucher nach Einschaltung der Ombudsstelle unmittelbar ab.

#### Depotentgelt

Zwei Verbraucher verlangten unter Verweis auf das Urteil des BGH XI ZR 26/20 vom 27. April 2021 Depotentgelte zurück. In einem Fall wurde im Schlichtungsverfahren deutlich, dass das Depot der Verbraucherin von keinen Gebührenerhöhungen betroffen war. Die Verbraucherin nahm ihren Schlichtungsantrag zurück. In einem weiteren Fall erging ein Ablehnungsbescheid des Ombudsmanns mangels ausreichendem Schlichtungsantrag.

#### VL-Verträge

Eine Verbraucherin reklamierte, die Fondsgesellschaft habe fehlerhaft ihren vollständigen Vertrag über vermögenswirksame Leistungen aufgelöst, obwohl sie nur eine Teilauszahlung beauftragt habe. Die Fondsgesellschaft korrigierte den Fehler unmittelbar.

### Standardisierte Vermögensverwaltung

Ein Verbraucher beanstandete eine schlechte Wertentwicklung seiner standardisierten Vermögensverwaltung. Diese investierte überwiegend in Rentenfonds und wies aufgrund von Zinssteigerungen Verluste aus. Der Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag nach Stellungnahme der Fondsgesellschaft zurück.

### Nachlass

Vier Verbraucher berichteten über Probleme bei der Nachlassabwicklung. In einem Fall half die depotführende Stelle nach Einschaltung der Ombudsstelle durch einen Verkauf von Anteilen eines offenen Immobilienfonds unmittelbar ab. Eine Verbraucherin nahm ihren Schlichtungsantrag nach Klärung von Legitimationsfragen wieder zurück.

In einem weiteren Fall wies der Ombudsmann den Schlichtungsantrag eines österreichischen Verbrauchers auf Schadensersatz wegen Kursverlusten ab. Die Bank hatte bei einem Verkaufsauftrag zu Recht auf eine steuerrechtliche Unbedenklichkeitsbescheinigung bestanden. Der Schlichtungsantrag eines anderen Verbrauchers auf Depotübertrag erwies sich als unbegründet, da die depotführende Stelle nach Auffassung des Ombudsmanns zu Recht auf die Vorlage eines Erbscheines bestehen konnte (vgl. Fallbeispiel S. 36).

### Depotkündigung

Bei einer Verbraucherin stockte die Bearbeitung einer Depotkündigung aufgrund von Legitimationsfragen, die nach Einschaltung der Ombudsstelle schnell geklärt werden konnten.

## FALLBEISPIEL

### DEPOT | NACHLASS

#### Schlichtungsvorschlag

(Az.: B 007/2022)

#### Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

#### Gründe:

##### I.

Der Antragsteller A verlangt von der Antragsgegnerin B die Übertragung eines Depots, in dem Anteile an Investmentfonds in Höhe von ca. 110.000 € verwahrt werden. Dieses Depot führt die B für die verstorbene C, die Schwester des A. Die B verweigert die Übertragung und verlangt vom A die Vorlage eines Erbscheins.

Der A behauptet, er sei Alleinerbe seiner verstorbenen Schwester. Diese habe kein Testament erstellt, er sei der einzige gesetzliche Erbe. Das gehe auch hervor aus der Bescheinigung des AG Kitzingen (Abteilung für Nachlasssachen) vom 26.9.2022. Er sei im Besitz einer Depotvollmacht, die auch über den Tod seiner Schwester hinaus gültig sei. Deshalb habe die Raiffeisenbank D die Vererbung der Mitgliedschaft von seiner Schwester auf ihn verfügt und Wertpapiere auf ihn übertragen. Aufgrund der BGH-Rechtsprechung sei es der B untersagt, auf Vorlage eines Erbscheins zu bestehen. Sie verweigere deshalb zu Unrecht die Übertragung des Depots seiner verstorbenen Schwester auf ihn.

Die B ist der Ansicht, sie könne ohne Vorlage eines Erbscheins die beantragte Depotübertragung nicht vornehmen. Die Bescheinigung des AG Kitzingen sei ohne hinreichende Aussagekraft, die Rechtsprechung des BGH betreffe einen anderen Fall. Ohne hinreichenden Nachweis der Alleinerbschaft des A gehe sie ein Haftungsrisiko ein, da sie eventuell nicht mit befreiender Wirkung auszahle.

## II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet, weil die Haltung der B, das Depot nur gegen Vorlage eines Erbscheins auf den A umzuschreiben, nicht gegen gesetzliche und vertragliche Bestimmungen verstößt. Allein diese Kriterien aber können Grundlage für eine Beurteilung im Schlichtungsverfahren sein.

Zunächst kann dem A nicht dahin gefolgt werden, dass der BGH das Verlangen einer Bank, einen Erbschein vorzulegen, als unwirksam qualifiziert hat. In der zitierten Entscheidung vom 8.10.2013 (XI ZR 401/12 – NJW 2013, 3716) wurde vielmehr ausgesprochen, dass ein solches Verlangen nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gefordert werden dürfe. Die AGB-Banken wurden deshalb dahingehend geändert, dass derjenige, der sich nach dem Tod des Kunden gegenüber der Bank auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, „seine erbrechtliche Berechtigung in geeigneter Weise nachzuweisen“ habe (Nr. 5 AGB-Banken).

Dieser Maßstab muss Ausgangspunkt der Prüfung im vorliegenden Fall sein. Geeignet für diesen Nachweis sind in der Regel ein Erbschein, ein Testamentsvollstreckerzeugnis und ein notariell eröffnetes Testament bzw. Erbvertrag. Grundsätzlich entscheidet der Kunde, mit welchem dieser geeigneten Dokumente er seine Legitimation darlegen möchte (vgl. dazu: Bunte/Zahrte, AGB – Banken, 6. Aufl. 2023, Nr. 5 AGB-Banken ab Randnote 102).

Welche Anforderungen an den Nachweis „in geeigneter Weise“ im Einzelfall zu stellen sind, ergibt sich aus dem Zweck des Nachweises der Rechtsnachfolge: Der BGH hat in der oben zitierten Entscheidung ein berechtigtes Interesse der Banken an einen sicheren Nachweis anerkannt, um „so der Gefahr einer doppelten Inanspruchnahme zu entgehen“.

Auf der anderen Seite aber ist das berechtigte Interesse eines Erben an der möglichst raschen und kostengünstigen Abwicklung des Nachlasses zu berücksichtigen. Das hat der BGH schon vor der oben zitierten Entscheidung ausgesprochen – BGH ZR XI 311/04 vom 7.6.2005 – NJW 2005, 2779. Zusammenfassend hatte der BGH ausgeführt, dass der Erbe nicht verpflichtet sei, sein Erbrecht durch einen Erbschein nachzuweisen, er habe auch die Möglichkeit, den Nachweis eines Erbrechts in anderer Form zu erbringen. Ein eröffnetes öffentliches Testament stelle in der Regel einen ausreichenden Nachweis für sein Erbrecht dar.

Somit stellt sich vorliegend die Frage, ob der A sein Erbrecht – gemessen an diesen Maßstäben – ausreichend nachgewiesen hat.

Ein Testament der Schwester des A ist nicht bekannt, so dass diese Form des Nachweises ausscheidet. Der A ist der Ansicht, dass er sein auf gesetzlicher Erbfolge beruhendes Erbrecht durch die Bescheinigung des AG Kitzingen ausreichend nachgewiesen habe. Um das beurteilen zu können, muss die Frage nach dem Hintergrund dieser Bescheinigung gestellt werden.

Es handelt sich um eine bayerische Besonderheit, die im Ausführungsgesetz zum Gerichtsverfassungsgesetz (AGGVG) geregelt ist. Das OLG München hat in seiner Entscheidung vom 28.5.2020 (31 WX 164/20) klargestellt, dass Zweck der amtlichen Erbenermittlung nach Art. 37 AGGVG in erster Linie die Vorbereitung einer Entscheidung über das Erbrecht und die Sicherung der erforderlichen Entscheidungsgrundlagen und Beweismittel sei. Die Entscheidung selbst sei im nachfolgenden Erbscheinsverfahren zu treffen. In dem Beschluss wurde deshalb ausgeführt, dass es in diesem Verfahren nicht möglich sei, das Erbrecht festzustellen.

Daraus ergibt sich, dass die vorgelegte Bescheinigung des AG Kitzingen keine Beweiskraft hat, sondern dem eben gekennzeichneten Zweck einer Vorbereitung des Erbscheinsverfahrens und damit einer Art Beweissicherung dienen soll.

Damit ist festzustellen, dass der A seinen Nachweis bisher weder durch ein eröffnetes Testament noch durch andere beweiskräftige Urkunden führen konnte. Die von ihm vorgelegte Depotvollmacht hilft auch nicht weiter, da sie im Rahmen der Geschäftsbeziehung seiner Schwester mit der Raiffeisenbank erstellt wurde und somit im Verhältnis der Parteien dieses Schlichtungsverfahrens keine Wirkung entfaltet.

Fasst man die Rechtsprechung des BGH aus den beiden oben zitierten Entscheidungen zu der vorliegenden Thematik zusammen, darf eine Bank einen Erbschein als stärkste Form der Legitimation nur verlangen, wenn auch das Grundbuchamt diesen gemäß § 35 Grundbuchordnung (GBO) verlangen dürfte. Nach dieser Vorschrift kann der Nachweis der Erbfolge nur durch einen Erbschein geführt werden, es sei denn, die Erbfolge beruht auf einer Verfügung von Todes wegen (Testament), die in einer öffentlichen Urkunde enthalten ist.

Da im vorliegenden Fall ein solches Testament nicht vorgelegt wurde und aus den oben dargelegten Gründen der Bescheinigung des AG Kitzingen keine Beweiswirkung zukommt, muss man feststellen, dass der A sein Erbrecht bisher nicht „in geeigneter Weise“ nachgewiesen hat, also auch ein Grundbuchamt einen Erbschein verlangen müsste.

Deshalb verstößt das Verlangen der B nach Vorlage eines Erbscheins weder gegen gesetzliche noch gegen vertragliche Bestimmungen.

Soweit der A vorträgt, dass das AG Kitzingen in der genannten Bescheinigung das Nachlassverfahren „eingestellt“ habe, ist das nur vorläufiger Natur und bedeutet nicht, dass dieses Verfahren nicht durch einen Antrag auf Erteilung eines Erbscheins weitergeführt werden kann. Einen solchen kann der A nach wie vor beantragen.

### **III.**

Aus diesen Gründen sieht sich der Ombudsmann nicht in der Lage, einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten, der den Wünschen des A entspricht.

Berlin, den 14. März 2023

Antonius Fahnemann  
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.  
Ombudsmann



### 2.3.5 DIVERSES

In einem weiteren Schlichtungsverfahren machte ein Verbraucher Schadensersatz von über 16.000,- Euro geltend. Er hatte aufgrund einer fehlerhaften Wertpapierkennnummer auf der Webseite eines Fondsanbieters die falschen Fondsanteile erworben und Kursverluste erlitten. Der Fondsanbieter hat den entstandenen Schaden nach Einschaltung der Ombudsstelle unmittelbar ausgeglichen.

### 2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2022 sechs grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Bei vier Schlichtungsanträgen handelte es sich um Verbraucher bzw. ein Unternehmen aus Frankreich und bei zwei Schlichtungsanträgen um Verbraucher aus Österreich.

Die Ombudsstelle hat 2022 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

### 2.3.6 AUSBLICK 2023

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 70 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit bis dato auf Vorjahresniveau. Die meisten Eingaben betreffen fondsbasierte Altersvorsorgeverträge.

### CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received six cross-border consumer complaints in 2022. Four complaints were related to consumers and a company from France. Two complaints were filed by consumers from Austria.

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2022.

OMBUDSSTELLE BAUT  
REICHWEITE AUS.



## 3. MITGLIEDER

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

Zu ihren Mitgliedern zählen u. a. alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften, die Fonds für Verbraucher verwalten, und einige Banken, die Fondsdienstleistungen anbieten.

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

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

Die Ombudsstelle verzeichnete auch 2022 Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgende neue Mitglieder begrüßen:

### Zugänge

#### **DJE Investment S.A. (Luxemburg)**

(1. Quartal 2022)

#### **Hauck & Aufhäuser Innovative Capital Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**

(1. Quartal 2022)

#### **MorgenFund GmbH**
















(4. Quartal 2022)

















#### **Flossbach von Storch AG**

(2. Quartal 2023)

### 3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juni 2023):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	abrDN Investments Deutschland AG	<a href="http://www.abrDN.com/de">www.abrDN.com/de</a>
	ACATIS Investment Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.acatis.de">www.acatis.de</a>
	Allianz Global Investors GmbH	<a href="http://www.allianzglobalinvestors.de">www.allianzglobalinvestors.de</a>
	Alte Leipziger Trust Investment-Gesellschaft mbH	<a href="http://www.alte-leipziger.de">www.alte-leipziger.de</a>
	Ampega Investment GmbH	<a href="http://www.ampega.com">www.ampega.com</a>
	Amundi Deutschland GmbH	<a href="http://www.amundi.de">www.amundi.de</a>
	AXA Investment Managers Deutschland GmbH	<a href="http://www.axa-im.de">www.axa-im.de</a>
	BlackRock Asset Management Deutschland AG	<a href="http://www.blackrockinvestments.de">www.blackrockinvestments.de</a>
	BNP Paribas Real Estate Investment Management Germany GmbH	<a href="http://www.reim.bnpparibas.com">www.reim.bnpparibas.com</a>
	BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	<a href="http://www.bnymellon.com/kag">www.bnymellon.com/kag</a>
	Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	<a href="http://www.commerzreal.com">www.commerzreal.com</a>
	Deka Immobilien Investment GmbH	<a href="http://www.deka-immobilien.de">www.deka-immobilien.de</a>
	Deka Investment GmbH	<a href="http://www.deka.de">www.deka.de</a>
	Deka Vermögensmanagement GmbH	<a href="http://www.deka.de">www.deka.de</a>
	DJE Investment S.A.	<a href="http://www.dje.lu">www.dje.lu</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	DWS Grundbesitz GmbH	<a href="http://www.dws.com">www.dws.com</a>
	DWS Investment GmbH	<a href="http://www.dws.com">www.dws.com</a>
	Flossbach von Storch Flossbach von Storch AG	<a href="http://www.flossbachvonstorch.de">www.flossbachvonstorch.de</a>
	Flossbach von Storch Flossbach von Storch Invest S.A.	<a href="http://www.fvsinvest.lu">www.fvsinvest.lu</a>
	Generali Investments Partners S.p.A. SGR Zweigniederlassung Deutschland	<a href="http://www.generali-investments.com">www.generali-investments.com</a>
	HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	<a href="http://www.hansainvest.de">www.hansainvest.de</a>
	Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.	<a href="http://www.hauck-aufhaeuser.com">www.hauck-aufhaeuser.com</a>
	Hauck & Aufhäuser Innovative Capital Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.hal-privatbank.com">www.hal-privatbank.com</a>
	Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.helaba-invest.de">www.helaba-invest.de</a>
	Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.inka-kag.de">www.inka-kag.de</a>
	IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.intreal.com">www.intreal.com</a>
	IPConcept (Luxemburg) S.A.	<a href="http://www.ipconcept.com">www.ipconcept.com</a>
	Jamestown US-Immobilien GmbH Jamestown Treuhand GmbH	<a href="http://www.jamestown.de">www.jamestown.de</a>
	KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund.de">www.kanam-grund.de</a>
	KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund-institutional.de">www.kanam-grund-institutional.de</a>
	La Francaise Systematic Asset Management GmbH	<a href="http://www.la-francaise-systematic-am.com">www.la-francaise-systematic-am.com</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	<a href="http://www.lazardassetmanagement.com">www.lazardassetmanagement.com</a>
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	<a href="http://www.lbbw-am.de">www.lbbw-am.de</a>
	LRI Invest S.A.	<a href="http://www.fundrock-lri.com">www.fundrock-lri.com</a>
 A Munich Re company	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.meag.com">www.meag.com</a>
	Metzler Asset Management GmbH	<a href="http://www.metzler.com">www.metzler.com</a>
	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.monega.de">www.monega.de</a>
	MorgenFund GmbH	<a href="http://www.morgenfund.com">www.morgenfund.com</a>
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	<a href="http://www.nomura-asset.eu">www.nomura-asset.eu</a>
	ODDO BHF Asset Management GmbH	<a href="http://www.am.oddo-bhf.com">www.am.oddo-bhf.com</a>
	Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	<a href="http://www.paladin-am.com">www.paladin-am.com</a>
	PATRIZIA Augsburg Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.patrizia.ag">www.patrizia.ag</a>
	RWB PrivateCapital Emissionshaus AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	<a href="http://www.rwb-ag.de">www.rwb-ag.de</a>
	Savills Fund Management GmbH	<a href="http://www.savillsim.de">www.savillsim.de</a>
	Schroder Real Estate Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.schroders.de">www.schroders.de</a>
	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.serviceinvest.de">www.serviceinvest.de</a>
	Siemens Fonds Invest GmbH	<a href="http://www.siemens.de/fonds">www.siemens.de/fonds</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH</b>	<a href="http://www.si-am.de">www.si-am.de</a>
	<b>Société Générale Securities Services GmbH</b>	<a href="http://www.securities-services.societegenerale.com/de/">www.securities-services.societegenerale.com/de/</a>
	<b>State Street Bank International GmbH</b>	<a href="http://www.statestreet.de">www.statestreet.de</a>
	<b>Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.livingandworking.de">www.livingandworking.de</a>
	<b>UBS Asset Management (Deutschland) GmbH</b>	<a href="http://www.ubs.com/de/de/asset-management.html">www.ubs.com/de/de/asset-management.html</a>
	<b>Union Investment Institutional GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/institutional">www.union-investment.de/institutional</a>
	<b>Union Investment Privatfonds GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/privatkunden">www.union-investment.de/privatkunden</a>
	<b>Union Investment Real Estate GmbH</b>	<a href="http://www.union-investment.de/realestate">www.union-investment.de/realestate</a>
	<b>Union Investment Service Bank AG</b>	<a href="http://www.union-investment.de">www.union-investment.de</a>
	<b>Universal-Investment-Gesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.universal-investment.com">www.universal-investment.com</a>
	<b>VisualVest GmbH</b>	<a href="http://www.visualvest.de">www.visualvest.de</a>
	<b>WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH</b>	<a href="http://www.warburg-fonds.com">www.warburg-fonds.com</a>
	<b>WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH</b>	<a href="http://www.deka-immobilien.de">www.deka-immobilien.de</a>
	<b>WohnSelect Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH</b>	<a href="http://www.wohnselect.de">www.wohnselect.de</a>
	<b>ZBI Fondsmanagement GmbH</b>	<a href="http://www.zbi.de">www.zbi.de</a>

Die detaillierte Liste der am Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Unternehmen und Fonds finden Sie unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder/).



### 3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

#### 3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

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

##### Kontakt

#### **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.**

Postfach 61 02 69  
10924 Berlin

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

info@ombudsstelle.com  
www.ombudsstelle.com

#### 3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

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

##### Kontakt

#### **Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

– Referat ZRC 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  
L-2991 Luxembourg

Telefon: +352 26251-2904

Telefax: +352 26251-2601

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

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



#### VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

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

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

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

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

VERBRAUCHERS  
VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG  
EUROPARECHTLICHEN STANDARDS.  
EUROPARECHTLICHEN

## 4. OMBUDSVERFAHREN

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

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

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten<sup>10</sup>. Im Finanzsektor wurde diese im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucher-

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

Das Bundesamt für Justiz (BfJ) hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle geprüft und genehmigt.

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

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

<sup>10</sup> Richtlinie 2013/11/EU

#### 4.1 HISTORIE

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

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



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

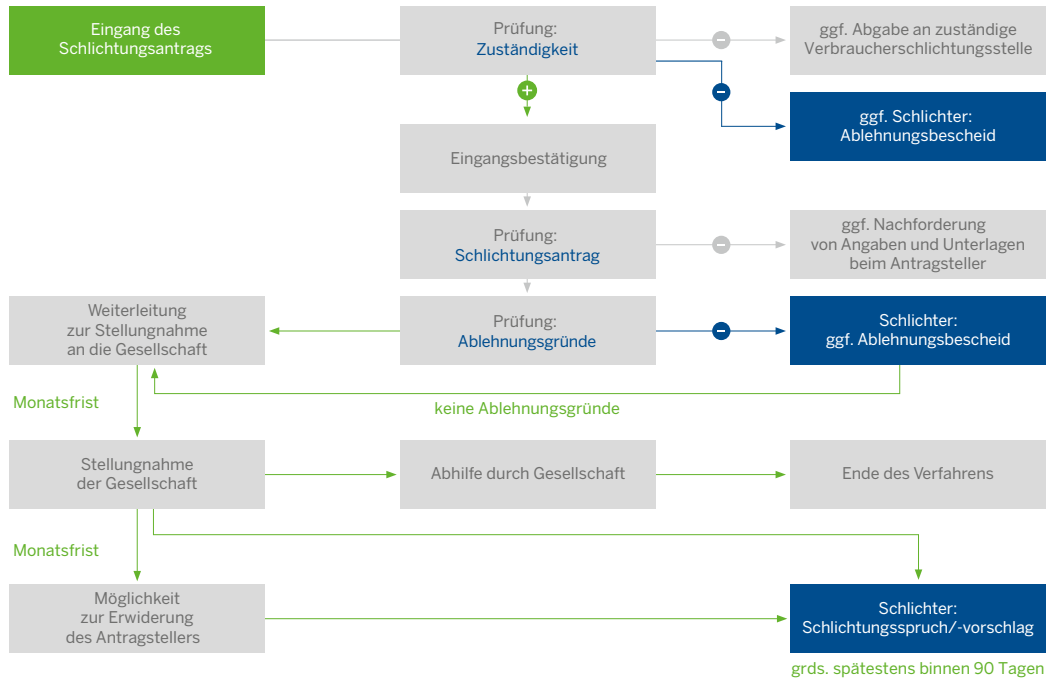
Der BVI hatte die Verfahrensordnung davor zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Die damalige Reform erweiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um sog. geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie die Kompetenzen des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

#### 4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

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

Der BVI hat bei der Gestaltung des Schlichtungsverfahrens großen Wert darauf gelegt, dass es allen privaten Fondsanlegern zugutekommen kann und ihnen daraus keine Nachteile erwachsen. Es steht deshalb nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen

## Verfahrensablauf



Rechtsweg weiterverfolgen, ohne zwischenzeitlich die Verjährung fürchten zu müssen.

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

In wenigen, allgemein anerkannten Fällen ist das Schlichtungsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrenswirtschaftliche Gründe. Es soll so z. B. vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Schlichtungssache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht. Das Schlichtungsverfahren muss deshalb abgelehnt werden, wenn eine Sache bereits bei Gericht anhängig ist, ein Gericht bereits ein Sachurteil erlassen hat oder die Sache bereits

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

In allen übrigen Fällen kann ein Schlichtungsverfahren grundsätzlich stattfinden.



### 4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Phasen.

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

#### Der Verfahrensablauf im Einzelnen:

##### Schlichtungsantrag

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

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

##### Vorprüfung

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

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

##### Stellungnahme des Unternehmens

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

##### Erwiderung des Verbrauchers

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

##### Vorlage an den Ombudsmann

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



### Schlichtungsvorschlag

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

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

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

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

Das Büro der Ombudsstelle leitet 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.

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

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

Das Verfahren ist damit beendet.



VIELEN DANK FÜR  
„VIELEN DANK FÜR IHRE KOMPETENTE  
UND ÜBERZEUGENDE ARBEIT.“

HERR S. AUS GÄRTRINGEN

## 5. DIALOG & MEDIEN

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

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank- und Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer. Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission<sup>11</sup> (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes<sup>12</sup> (INFO Network) statt.

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

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

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

<sup>11</sup> [www.ec.europa.eu/fin-net](http://www.ec.europa.eu/fin-net)

<sup>12</sup> [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

## 5.1 NETZWERKE

### Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2022, aufgrund der Corona-Pandemie noch in eingeschränktem Umfang, Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Gesprächspartner waren u. a. die BaFin-Schlichtungsstelle, die verschiedenen Finanzschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen sowie der Versicherungsombudsmann und der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung.

Hierbei ging es, neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema, im Berichtsjahr z. B. um die Reform der Finanzschlichtungsstellenverordnung im Zuge der geplanten Umsetzung der EU-Richtlinie über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher.

Für diesen Dialog bot auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin mit ihrem jährlichen Treffen der Finanzschlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt wieder ein wertvolles Forum. Das mittlerweile zehnte Treffen bei der BaFin fand am 10. November 2022 in virtueller Form statt (vgl. BaFin-Journal 11/2022).

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2022 bei zwei virtuellen Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. Das FIN-NET tagte am 26. April und am 24. November 2022. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET grundsätzlich zweimal jährlich zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern,

die Vernetzung der Finanzschlichtungsstellen zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET und seit 2013 im FIN-NET Steering Committee vertreten.

### Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

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

Der erste Erfahrungsaustausch anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen fand am 15. Februar 2022 auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz in virtueller Form statt. Im Mittelpunkt der Gespräche standen z. B. der Bericht über ein Forschungsvorhaben zu den Informationspflichten nach den §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, der Umgang mit massenhaften Schlichtungsanträgen von Inkassounternehmen oder die Relevanz künstlicher Intelligenz in der Praxis von Verbraucherschlichtungsstellen. Ein weiterer Erfahrungsaustausch fand am 17. November 2022 auf Einladung des Versicherungsombudsmanns statt, bei dem u. a. die Stärkung der öffentlichen Wahrnehmung von alternativer Streitbeilegung, datenschutzrechtliche Fragen oder das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz auf der Tagesordnung standen.



### Fachveranstaltungen

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus 2022 an verschiedenen weiteren Fachgesprächen und -konferenzen sowie sonstigen Veranstaltungen zum (finanziellen) Verbraucherschutz und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

10.2.2022

Fachkonferenz

„European Consumer Summit 2022“

Europäische Kommission (online)

22.11.2022

Fachkonferenz

„7. Verbraucherschutzforum“

BaFin (online)





## 5.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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

### Tätigkeits- und Jahresbericht

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

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



### Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

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



### Webseite

Die Webseite der Ombudsstelle informiert unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) über die gesetzlichen Vorgaben des § 22 FinSV hinaus über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren.

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

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



## Pressestimmen

Die Presseresonanz des Jahres 2022 zur Ombudsstelle in Auszügen:

### Börsen-Zeitung vom 20.1.2022

BaFin klopft einigen Banken auf die Finger – Aufseher überprüfen Hinweise auf Streitbeilegung

### AssCompact vom 1.2.2022

Investmentfonds-Ombudsstelle 2021 mit wenig Beschwerden

### Deutsche Finanz Presse Agentur vom 31.5.2022

Ombudsstelle für Investmentfonds meldet Zuwachs bei Verbraucherkontakten

### Deutsche Finanz Presse Agentur vom 29.8.2022

Verbraucherbeschwerden im Fondsgeschäft nehmen zu

### Fonds professionell vom 30.8.2022

Worüber sich Fondsanleger beim Ombudsmann beschweren

### Das Investment vom 31.8.2022

Im Jahr 2021: Fonds-Ombudsstelle – darüber beschwerten sich Verbraucher

### Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 7.9.2022

Beschwerden über Fonds nehmen zu

### Ignites Europe vom 7.9.2022

German fund consumer complaints up by 65%

### Deutsche Finanz Presse Agentur vom 24.11.2022

Ombudsstelle für Investmentfonds: Verbraucherbeschwerden wieder rückläufig

### Das Investment vom 25.11.2022

Worüber sich Fonds-Anleger 2022 beschweren

### AssCompact vom 2.12.2022

Weniger Beschwerden bei Investmentfonds



## VERBRAUCHERSTIMMEN



„Vielen Dank für Ihre kompetente und überzeugende Arbeit.“

Herr S. aus Gärtringen

„Sie haben mir wirklich ganz toll geholfen (...) Nochmals besten Dank für Ihre vielfältigen Bemühungen.“

Herr A. aus Bad Wörishofen

„Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung und Hilfe. Mir allein wäre das nicht möglich gewesen.“

Frau V. aus Kassel

„Ich finde auch, Ihr Prozess und Ihre Kommunikation sind sehr hochklassig: zügige Abwicklung, klare, gut verständliche und umfassende Aussagen und Erläuterungen. Das ist super!“

Herr S. aus Gärtringen

„Vielen Dank noch einmal für Ihre Unterstützung.“

Herr S. aus Karlsruhe







# ANHANG

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

# VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS<sup>13</sup> 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 haben<sup>14</sup>, 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.

<sup>13</sup> nachstehend nur Ombudsstelle

<sup>14</sup> Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://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

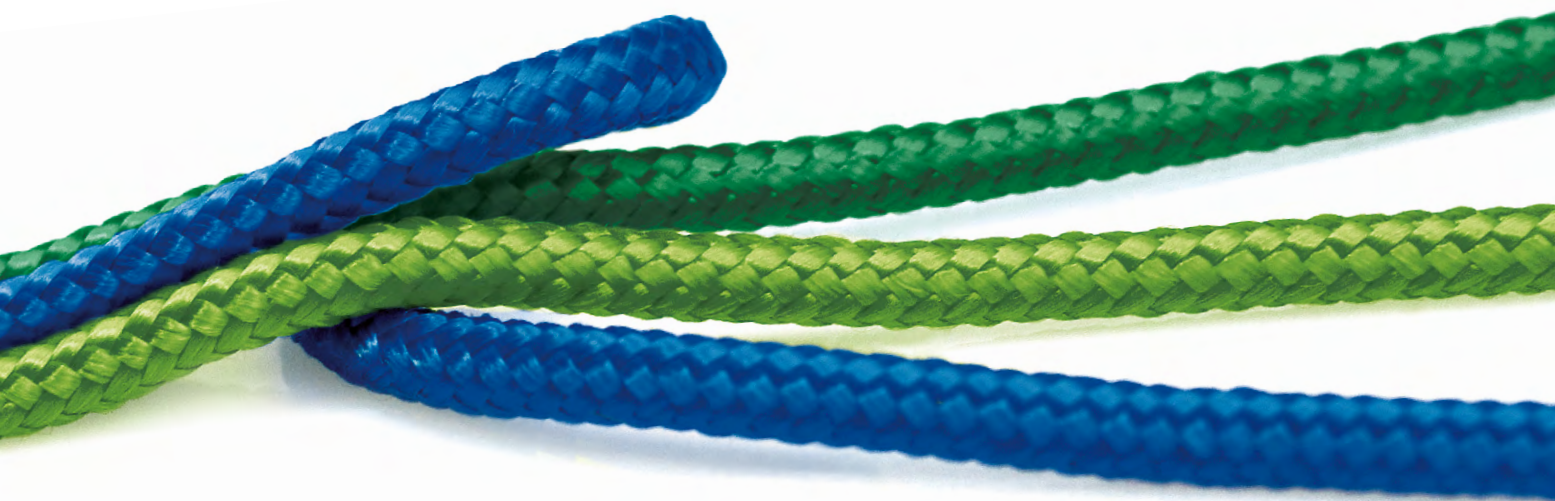
Die Ombudsstelle erstellt und veröffentlicht für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

### § 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 Legal Department Consumer Protection/ Financial Crime 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Telefon +352 26251-2904 Telefax +352 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 61 02 69 10924 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon +49 69 660550-110 Telefax +49 69 660550-119 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 Telefax +49 30 1663-3169 schlichtung@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 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 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 info@s-schlichtungsstelle.de www.s-schlichtungsstelle.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 und -550 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon 0800 3696000 Telefax 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon 0800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Barmbeker Straße 2 2 OG 22303 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat ZRC 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Telefon +49 69 9566-33232 Telefax +49 69 709090-9901 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Universalschlichtungsstelle des Bundes	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@universalschlichtungsstelle.de www.universalschlichtungsstelle.de



# IMPRESSUM

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

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

Redaktion:  
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:  
30. Juni 2023

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](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

