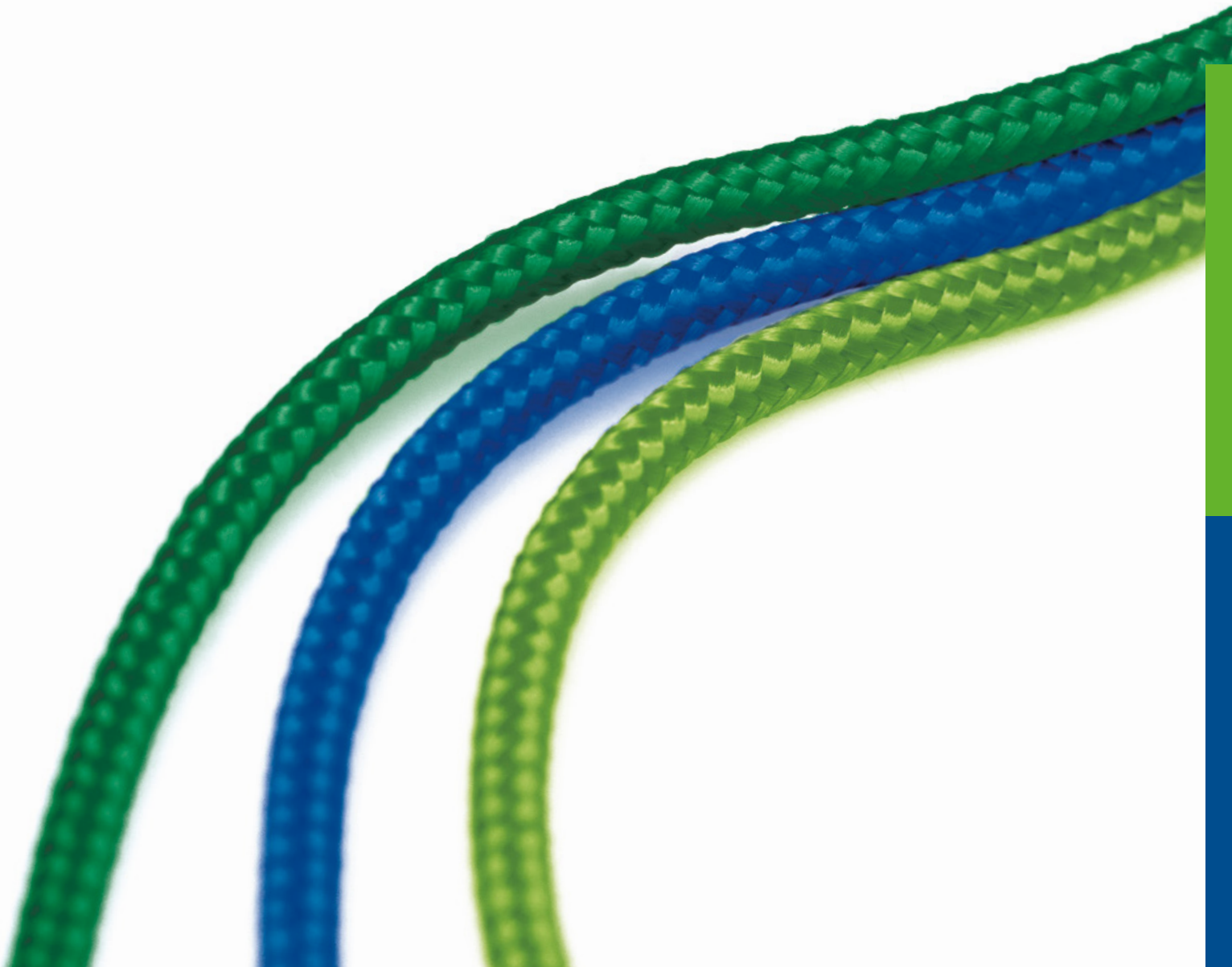


JAHRESBERICHT 2021



JAHRESBERICHT 2021





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsombudsman	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Mitgliedschaften	16
2. BERICHT 2021	18
2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2021	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	39
3. MITGLIEDER	40
3.1 Unternehmen	42
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	46
4. OMBUDSVERFAHREN	48
4.1 Historie	50
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	50
4.3 Verfahrensablauf	52
5. DIALOG & MEDIEN	54
5.1 Netzwerke	56
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	58
ANHANG	60
Verfahrensordnung	62
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	68

INVESTMENTFONDS SIND
KRISENFESTER GEWORDEN.“

TIMM SACHSE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2021.

Konfliktbewältigung setzt immer einen ehrlichen und ernsthaften Willen zum Dialog beider Streitparteien voraus.

Bei der alternativen Verbraucherstreitbeilegung ist das nicht anders. Es kommt aber vor allem auf die Bereitschaft der Unternehmen an, auch bei Problemen für Verbraucher ansprechbar und offen für Wege alternativer Streitbeilegung zu sein.

Die deutsche Fondswirtschaft hat sich schon vor vielen Jahren dafür entschieden, eine Verbraucherschlichtungsstelle einzurichten und Privatanlegern diesen - noch immer nicht in allen Branchen selbstverständlichen - Service anzubieten.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds konnte so im letzten Jahr wieder fast fünfzig Prozent aller Verbraucherrechtsstreitigkeiten einvernehmlich beilegen. Die Fondsgesellschaften haben dabei ihr ernsthaftes Bestreben um eine

möglichst große Zufriedenheit ihrer Kunden auch durch eine hundertprozentige Akzeptanz unserer Schlichtungsvorschläge unterstrichen.

Die Verbraucherbeschwerden sind 2021 übrigens trotz Corona-Krise und ihrer weitreichenden Folgen für Wirtschaft und Gesellschaft überschaubar geblieben. Das gilt trotz des Krieges in der Ukraine bislang auch für 2022. Investmentfonds haben sich seit der Finanzkrise weiterentwickelt. Sie sind resilienter geworden. Ein gutes Zeichen für Fondsanleger und Altersvorsorgesparer.

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

Ihr

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist 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

einfachen, 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 Fondsbombudsmann.

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) Fondsbombudsmann bestellt. Im Mai 2019 hat er die Ombudsstelle zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsbombudsmann übernommen. Ab August 2022 teilt er sich die Amtsgeschäfte mit Antonius Fahnenmann. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017 und 2020 als Fondsbombudsmann 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 Fondsbombudsmann
2013 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
2014/2017/2020	Neubestellung zum Fondsbombudsmann

„STREITBEILEGUNG KANN
DAS VERHÄLTNIS ZWISCHEN
VERBRAUCHERN UND
UNTERNEHMEN 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 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 2021 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro. In seiner Eigenschaft als Leiter ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig.

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 vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 oblag Wolfgang Arenhövel die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen. Antonius Fahnemann war stellvertretender Fondsombudsmann.

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 2021 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 405.701,75 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 395.391,98 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 vormalig geltende Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs vom 16. Juli 2013 abgelöst. Die FinSV ist „lex specialis“ zum VSBG.

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

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



Timm Sachse

Leiter

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)¹. Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, ist seit 2013 im Steering Committee des FIN-NET vertreten.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 61 Mitgliedern aus 28 Nationen. Hierzu zählen z. B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET wurde 2001 auf Initiative der EU-Kommission geschaffen. Es ist das erste seiner Art und Vorreiter für jüngere Schlichtungsstellen-netzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network² (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung³ erfüllen.

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



¹ www.ec.europa.eu/fin-net

² www.neon-ombudsman.org

³ Richtlinie 2013/11/EU

1.4.2 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁴ (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 55 Mitgliedern aus 35 Ländern.



1.4.3 ODR-PLATTFORM

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

⁴ www.networkfso.org

⁵ www.ec.europa.eu/consumers/odr

INVESTMENTFONDS HABEN DIE
CORONA-KRISE GUT GEMEISTERT.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

2. BERICHT 2021

83 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

+2,5% GEGENÜBER 2020

EINIGUNGSQUOTE BEI **48,1%**

ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN **41%** DER FÄLLE

2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTS- JAHR 2021

Investmentfonds haben die Corona-Krise gut gemeistert.

Im klassischen Fondsgeschäft, also der Verwaltung offener Aktien-, Renten-, Misch- oder Immobilienfonds, gab es 2021 erneut kaum Verbraucherbeschwerden. Dies gilt bis dato übrigens auch mit Blick auf die aktuelle Krise in der Ukraine und die damit verbundenen Russland-Sanktionen.

Selbstverständlich haben die Börsenturbulenzen in den letzten Monaten und Jahren zumindest zeitweise auch Spuren in den Depots von Fondsanlegern hinterlassen. Keine Frage. Das gehört aber zur langfristigen Kapitalanlage dazu. Die niedrige Zahl der Verbraucherbeschwerden bei der Ombudsstelle zeugt in diesem Bereich jedoch weiterhin von einem regulatorisch gut aufgestellten Umfeld für Fondsanleger.

Einige Anleger eines geschlossenen Immobilienfonds haben sich im letzten Jahr bei mir beschwert. Manch einer ärgerte sich darüber, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft die prognostizierten Ausschüttungen minderte, der Investitionsprozess nicht schnell genug voranschritt und Kapital nicht abgerufen wurde. Stichwort Negativzinsen. Andere wollten, nachdem die zweite Kapitaltranche endlich fließen sollte, nicht mehr dabeibleiben. Es habe auch an Aufklärung über etwaige Totalverlustrisiken gemangelt. Die Verbraucherbeschwerden waren nicht begründet. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft bewegte sich trotz Einflüssen der Corona-Krise innerhalb der vertraglichen Vereinbarungen mit ihren Anlegern. Nicht bei jedem Kleinanleger war ich aber frei von Zweifeln, ob die geschlossene Fondsbeteiligung die richtige Form der Kapitalanlage gewesen ist.

Die zahlenmäßig meisten Verbraucherbeschwerden betrafen erneut fondsbasierte Altersvorsorgeverträge, wenngleich es 2021 keine nennenswerten Schwerpunktthemen gab.





Ein Fall aus dem Bereich Depotführung / Nachlassabwicklung hat mich besonders berührt. Die ältere Dame, die von ihrer Tochter vertreten werden musste, war Erbin eines kleinen, aber für sie bedeutungsvollen Depots. Der Bank war zu Recht unklar, ob es noch weitere Erben geben könnte. Verworrene, teils tragische Familienverhältnisse, die ein Schlaglicht auf die Nachkriegsverhältnisse warfen. Die Nachlassabwicklung zog sich deshalb über viele Monate hin. Im Grunde hatten sowohl Bank als auch Kundin dasselbe Ziel, nur keine Lösung. Diese haben wir dann gemeinsam im Gespräch mit den Parteien erarbeitet. Das Ergebnis hat auch mich sehr gefreut und wieder einmal Wert und Nutzen alternativer Streitbeilegung für Verbraucher und Unternehmen aufgezeigt.

Bei den Verbraucherbeschwerden im laufenden Jahr verzeichnen wir im ersten Halbjahr einen moderaten Zuwachs. Geschlossene Fonds spielen auch hier eine maßgebliche Rolle. Verstärkt erhalten wir in der letzten Zeit auch Fragen von Journalisten zu etwaigen Verbraucherbeschwer-

den über vermeintliches „Greenwashing“ im Bereich Investmentfonds. Bislang hat uns zu diesem Thema jedoch noch kein einziger Verbraucher angesprochen.

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Wolfgang Arenhövel". The signature is fluid and cursive.

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

2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle konnte die meisten dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 30. Juni 2022 abschließen⁶. Lediglich 3 Ombudsverfahren dauerten noch darüber hinaus an.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **83** (81)⁷ Eingaben. Dies entspricht einem Zuwachs von 2,5% gegenüber 2020.

Zuständigkeit

5 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 1 dieser Eingaben handelte es sich um eine Finanzstreitigkeit im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich abgeben konnte.

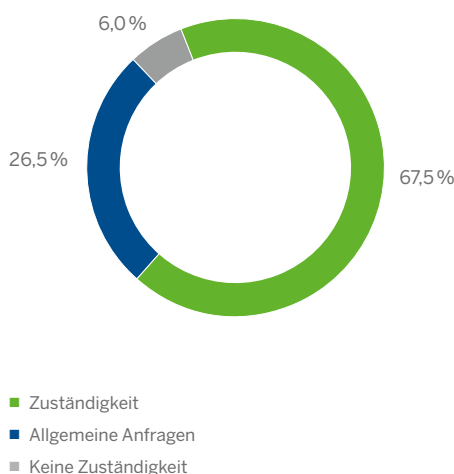
Bei 4 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, z. B. auf die Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht Commission de Surveillance du Secteur Financier, 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. Teilweise handelte es sich dabei um Kundenaufträge an Mitgliedsunternehmen, die die Ombudsstelle irrtümlich erreicht haben. Darüber hinaus ging es oft um Zuständigkeitsthemen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher reichten nach Voranfrage Schlichtungsanträge ein.

Die Ombudsstelle war hiernach für **56** (52), d. h. 67,5% (64%) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 56 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

18 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und damit 32% der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsanspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen.

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

⁷ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 10 Fällen vollständig entsprochen, in 2 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 6 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem Verbrauchern der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

Rücknahme

In **8** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Ombudsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In **2** 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.

Weitere Ablehnungsbescheide

In **1** Fall erging ein **Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit**. Der Ombudsmann konnte das Ombudsverfahren nicht fortsetzen, weil Tatsachen, die für einen etwaigen Schlichtungsspruch oder -vorschlag entscheidend waren, streitig blieben und mangels einer Möglichkeit zur Beweisaufnahme nicht geklärt werden konnten.

Schlichtungsvorschläge

In **24** Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungsvorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 5 Schlichtungsvorschläge zugunsten der Verbraucher, die in allen Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 19 Fällen erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. Gleichwohl haben 4 Verbraucher die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu ihren Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

Die Unternehmen haben die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu 100% (97%) akzeptiert.

Offene Verfahren

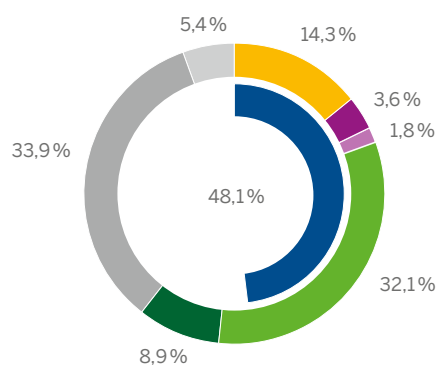
Bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts waren 3 Ombudsverfahren noch nicht abgeschlossen.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2021 in **48,1%** (40,4%) 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 41% 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 7,1% der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 33,9% der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



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

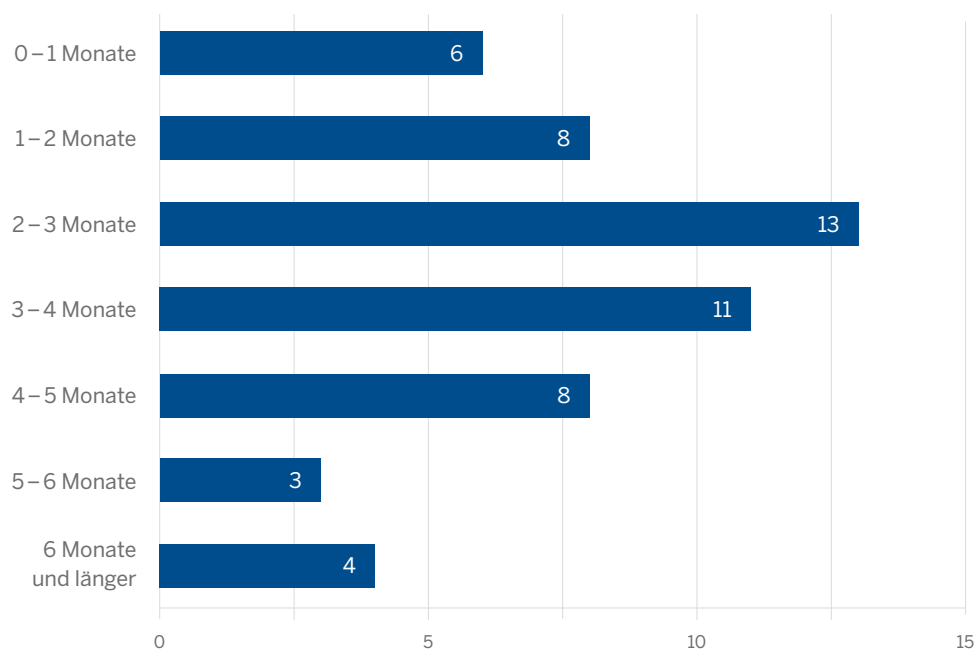
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 53 von 56 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war und die bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen werden konnten, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	95,4 (96,8) Tage
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d. h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	112,2 (121,9) Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	33,0 (31,7) Tage

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

Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



⁸ Beim Beginn der Frist stellt die Ombudsstelle auf das Eingangsdatum des letzten Schriftsatzes vor Abgabe an den Ombudsmann ab.

2.2.5 VERTRETUNG

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

2.2.6 AUSBLICK 2022

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 68 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2022 bewegt sich damit bis dato etwas über Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2019	2020	2021
EINGÄNGE	91	81	83
Allgemeine Anfragen	44	16	22
Keine Zuständigkeit	5	13	5
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	1	10	1
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	4	3	4
ZUSTÄNDIGKEIT	42	52	56
Rücknahme des Schlichtungsantrags	3	2	8
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	19	13	18
OMBUDSMANN	20	37	30
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	3	4	2
Ablehnungsbescheid wegen Sachurteil	1	–	–
Ablehnungsbescheid wegen vorherigem Schlichtungsverfahren	1	–	–
Ablehnungsbescheid wegen anhängigem Verwaltungsverfahren	–	1	–
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	–	–	–
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	1	1
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	0/2	1/4	0/5
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	13	26	19
OMBUDSVERFAHREN OFFEN	–	–	3

2.3 SACHTHEMEN

Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 56 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung von offenen Fonds, war dabei, wie in den Vorjahren, nur in geringem Maß von Verbraucherbeschwerden betroffen. Die meisten Eingaben galten fonds-basierten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester), gefolgt von Eingaben zur Depotführung im Zusammenhang mit Fondsanlagen.

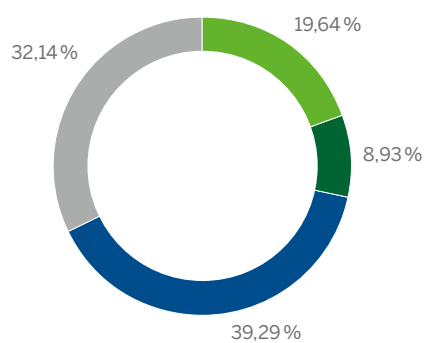
2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei elf Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene und geschlossene Fonds und bei fünf Eingaben um den Vertrieb von geschlossenen Fonds.

Zwei Eingaben betrafen sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG) und 14 Eingaben sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU). Bei 13 Beschwerden ging es um geschlossene Fondsbeteiligungen.

Bei den OGAW handelte es sich um Aktienfonds. Bei den AIF handelte es sich um einen offenen Immobilienfonds sowie achtmal um geschlossene Immobilienfonds und fünf geschlossene Private-Equity-Dachfonds.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



- Fonds (offen/geschlossen)
- Fonds/Vertrieb
- Altersvorsorgeverträge
- Depot

Themen im Überblick



Fondsmanagement

Mehrere Verbraucher beschwerten sich über das Fondsmanagement bei ihrer Beteiligung an einem geschlossenen Immobilienfonds. Die insgesamt sieben Verbraucher beanstandeten u. a. eine schleppende Investitionstätigkeit des Fondsmanagements bzw. verspätete Kapitalabrufe sowie die Reduzierung von prognostizierten Ausschüttungen. Die Verbraucher machten u. a. Schadensersatz wegen angefallener Negativzinsen hinsichtlich des bis dato nicht abgerufenen Kapitals geltend, wollten ihre Fondsbeteiligung rückabwickeln oder verlangten die Rücknahme ihrer Fondsanteile. 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 die Kapitalverwaltungsgesellschaft Investitionsmöglichkeiten schuldhaft nicht genutzt hatte. Die als Teil der Liquiditätssteuerung erfolgte Reduzierung von jährlichen Ausschüttungen stand nicht im Widerspruch zu den vertraglichen Vereinbarungen. In einem Fall klärte sich das Anliegen einer Verbraucherin bereits im Vorfeld, ein Verbraucher nahm seinen Schlichtungsantrag zurück. Zwei Verbraucher nahmen den zu ihren Lasten ergangenen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns an.

Kündigung/Liquidation

Ein Verbraucher beschwerte sich über den ausstehenden Liquidationserlös seines Aktienfonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft zahlte diesen im Zuge des Ombudsverfahrens aus. Ein anderer Verbraucher verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechenschaft über die seines Erachtens schleppende Abwicklung eines offenen Immobilienfonds. Die Ombudsstelle verwies ihn an die bereits seit Jahren zuständige Verwahrstelle des Fonds bzw. die entsprechend zuständige Verbraucherschlichtungsstelle. Ein Ehepaar beanstandete, dass die (vertragsmäßige) Liquidation ihrer geschlossenen Fondsbeteiligung(en) nicht schnell

genug erfolge. Der Ombudsmann wies die Anleger darauf hin, dass die Liquidationsphase ihrer Fondsbeteiligungen entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen planmäßig erfolge. Die Möglichkeit einer vorzeitigen Rückzahlung unter Einbehalt von Kosten lehnten sie ab und nahmen ihre Beschwerde zurück.

Rückgabe von Fondsanteilen

Ein Ehepaar hatte 1980 im Wege des sog. Tafelgeschäfts einen Anteil eines Aktienfonds erworben. Es wollte diesen nun an die Kapitalverwaltungsgesellschaft zurückgeben bzw. dem Depot gutschreiben lassen sowie die seitdem angefallenen Ertragsscheine einlösen. Die Anleger akzeptierten, dass sie sich hierfür an ihre Hausbank wenden mussten und nahmen die Beschwerde zurück.

Vertrieb

Fünf Verbraucher machten geltend, dass sie vor dem Erwerb ihrer geschlossenen Fondsbeteiligungen, überwiegend sog. Private-Equity-Dachfonds, falsch beraten worden seien. Sie seien über das damit verbundene Totalverlustisiko nicht aufgeklärt worden, dass die Rückzahlung nicht in einer Summe, sondern in Teilbeträgen erfolge, oder dass die Fondsanteile nicht jederzeit wieder liquidiert werden könnten. Der Ombudsmann konnte den Verbrauchern, die die Rückabwicklung ihrer Fondsbeteiligungen verlangten, nicht folgen. In allen entschiedenen Fällen sind die Verbraucher vor Erwerb tatsächlich umfassend aufgeklärt worden bzw. haben die Kenntnisnahme der vor dem Erwerb zur Verfügung gestellten Verkaufsdokumente bestätigt. Ein Verbraucher nahm deshalb seinen Schlichtungsantrag zurück. Ein Verbraucher nahm den zu seinen Lasten ergangenen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns an (vgl. Fallbeispiel S. 28). In einem Fall lehnte der Ombudsmann das weitere Ombudsverfahren wegen Beweisbedürftigkeit ab.

Schlichtungsvorschlag

(Az.: D 003/2021)

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Gründe:

I.

Die Antragsgegnerin B ist die Kapitalverwaltungsgesellschaft der Fondsgesellschaft „XY GmbH & Co. Geschlossene Investment-KG“ (im Folgenden: Fonds), an der sich der Antragsteller A mit Erklärung vom 15.6.2015 für die Dauer von 12 Jahren mit einer Gesamteinlage von 21.600,- EUR zzgl. Agio in Höhe von 1.296,- EUR beteiligte. Vereinbarungsgemäß sollte die Einlage monatlich in einer Höhe von 150,- EUR (ohne Agio) gezahlt werden. Wegen der Zahlung erteilte der A der B ein sog. SEPA-Mandat, dessen Widerruf er mit Schreiben vom 3.8.2021 anzeigte. Zugleich kündigte er an, die vereinbarten Beiträge für die Monate Juli und August würden nicht mehr überwiesen. Zur Begründung führte er aus, er fühle sich bei Abschluss des Beitrittsvertrages nicht hinreichend über die Möglichkeit eines Totalverlustes aufgeklärt. Zwar habe er das Anlageberatungsprotokoll vom 11.5.2015 unterzeichnet; dessen Gesamthalt sei aber geschickt verborgen worden, so dass er inhaltlich nicht vollständig informiert worden sei. Dem ist die B entgegengetreten.

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

II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet. Der A kann sich von der Beteiligung an dem geschlossenen Fonds nicht vorzeitig trennen. Denn er hat den geschlossenen Beitrittsvertrag weder wirksam gekündigt, noch kann er seine Beitrittserklärung wegen Irrtums erfolgreich anfechten.

Da es sich bei dem Beitritt zu dem Fonds um einen sog. befristeten Vertrag handelt, kann der Vertrag nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Dass ein solcher Kündigungsgrund hier vorliegt, vermag der Ombudsmann nicht festzustellen. Zwar hat der A geltend gemacht, er sei nicht über die Möglichkeit eines Totalverlustes seiner Einlagen hingewiesen worden. Die Unterschrift, mit der er eine entsprechende Aufklärung eigenhändig bestätigt habe, sei ihm „vermutlich untergeschoben“ worden.

Dieser Behauptung vermag der Ombudsmann nicht zu folgen. Unabhängig davon, dass die B diese Behauptung bestritten hat, ist für das Schlichtungsverfahren davon auszugehen, dass dem A auf der Grundlage der ihm übersandten Unterlagen deutlich gewesen sein musste, dass es sich bei dem gewählten Finanzprodukt um eine überdurchschnittlich risikobehaftete Investition mit dem Risiko eines Totalverlustes handelte. Denn selbst wenn ihm seine Unterschrift „abgeluchst“ worden wäre, was nach dem Gesamteindruck der vorliegenden Unterlagen eher unwahrscheinlich erscheint, wäre er in jedem Fall im eigenen Interesse gehalten gewesen, das hier umstrittene und unstreitig ja auch von ihm unterschriebene Beratungsprotokoll nach Erhalt nochmals zu lesen. Wäre er dieser ihm in eigenen Angelegenheiten obliegenden Sorgfaltspflicht nachgekommen, hätte er unzweifelhaft erkennen können, mit welchen Risiken seine Investitionsentscheidung behaftet war. Wenn das Beratungsprotokoll tatsächlich falsch gewesen wäre, hätte er nämlich innerhalb einer Woche nach Zugang des Protokolls unabhängig von weiteren Widerrufsmöglichkeiten von dem Geschäftsabschluss zurücktreten können. Denn das Protokoll enthält deutlich und klar formuliert den Hinweis, dass in jedem Fall innerhalb einer Woche nach Zugang des Protokolls ein Rücktrittsrecht für den Fall eingeräumt werde, dass das Protokoll unvollständig oder unrichtig sein sollte.

III.

Im Ergebnis ist deshalb der Schlichtungsantrag unbegründet. Gleichwohl empfiehlt der Ombudsmann den Verfahrensbeteiligten, insbesondere dem A, folgende Überlegungen anzustellen:

Der Widerruf des SEPA-Lastschriftmandates, mit dem die B ermächtigt wurde, die fällig werdenden Beiträge von seinem Konto abzubuchen, ist rechtlich als ernsthafte und endgültige Leistungsverweigerung des A zu werten. Damit befindet er sich im Verzug. Die B dürfte deshalb ohne weitere Fristsetzung berechtigt sein, das Vertragsverhältnis gemäß § 20 Nr. 2 des Gesellschaftsvertrages fristlos zu kündigen. Mit Wirksamwerden der Kündigung, also nach Zugang der Kündigungserklärung, ist die B nach § 22 Nr. 7 des Gesellschaftsvertrages berechtigt, eine Kompensation für die nicht gezahlten monatlichen Raten zu verlangen. Danach hätte der A eine Ausgleichszahlung in Höhe von 15 % der übernommenen Pflichteinlage sowie das ggf. noch ausstehende Agio zu leisten. Das sog. Auseinandersetzungsguthaben, dessen Auszahlung der A im Gegenzug verlangen könnte (vgl. § 22 Ziff. 6 des Gesellschaftsvertrages) beläuft sich nach telefonischer Auskunft der B gegenwärtig auf 5.750,- EUR.

Der A wird zu prüfen haben, ob er von dieser Möglichkeit Gebrauch machen will. Die B würde sich nach telefonischer Rücksprache einer entsprechenden Abrede jedenfalls nicht verschließen.

Berlin, den 2. März 2022

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

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 22 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

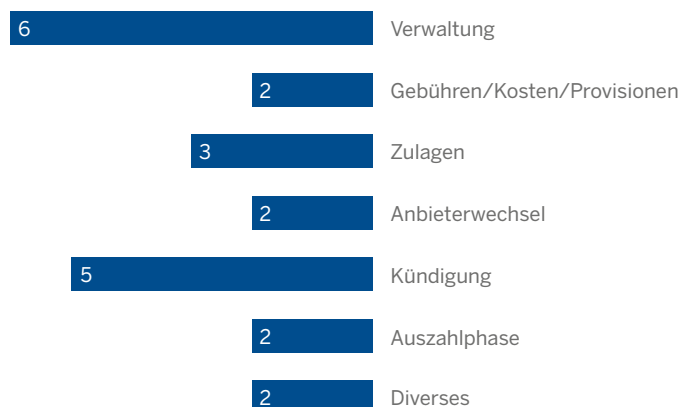
Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, um über die Laufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase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

orientierter 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 2021 mehr als 2,5 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdotpotwert von über 35 Mrd. Euro.

Im Berichtszeitraum betrafen die meisten Eingaben die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen sowie Kündigungsbegehren. Im Übrigen gab es vereinzelte Eingaben zu ganz unterschiedlichen Themenbereichen.

Themen im Überblick



Verwaltung

In sechs Fällen beanstandeten Verbraucher die Verwaltung ihrer Altersvorsorgeverträge.

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Wertentwicklung des ungeforderten Altersvorsorgevertrags eines seiner zwei Kinder. Er hatte für beide

im Abstand von zwei Jahren im Übrigen gleichartige Fondssparpläne abgeschlossen und vergleichbare Sparleistungen erbracht. Die Wertentwicklung des einen Vertrags wich nach 12 bzw. 14 Jahren jedoch signifikant von der des anderen Vertrags ab. Die Parteien einigten sich gemeinsam mit dem Ombudsmann auf eine nennenswerte Ausgleichszahlung.

Vier Verbraucher kritisierten Wertsicherungsmaßnahmen bei ihren Altersvorsorgeverträgen, d.h. Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds, im Zuge der Börsenturbulenzen während der Corona-Krise. Sie beanstandeten Werteinbußen. In einem Fall, bei dem es auch um eine zwischenzeitlich erfolgte Anpassung der Anlagesystematik ging, einigten sich die Parteien bilateral. Im Übrigen wies der Ombudsmann auf den Ermessensspielraum der Kapitalverwaltungsgesellschaft und das Spannungsverhältnis bei Fonds-Riesterverträgen zwischen der Erzielung einer möglichst hohen Rendite einerseits und dem unbedingten Kapitalerhalt, d.h. das gewährte Garantieverprechen andererseits, hin. In keinem Fall erschien ihm aus der maßgeblichen sog. ex-ante Betrachtung eine Wertsicherungsmaßnahme als Folge der Kurseinbrüche zu Beginn der weltweiten Corona-Pandemie als unvermeidbar. Ein Verbraucher stimmte der Auffassung des Ombudsmanns zu.

In einem weiteren Fall beanstandete eine Verbraucherin über die Jahre eine zu niedrige Aktienquote bei der Verwaltung ihres Altersvorsorgevertrags. Die Parteien einigten sich mit dem Ombudsmann auf eine Ausgleichszahlung.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Ein Verbraucher monierte den Einbehalt einer Depotgebühr. Sie wurde ihm bei Auszahlung seiner Kleinbetragsrente abgezogen, obwohl bei ihm der Garantiefall eingetreten war. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft erstattete die Depotgebühr umgehend. In einem weiteren Fall konnte die Kapitalverwaltungsgesellschaft einer Verbraucherin die Kostenstruktur ihres Riester-Vertrags im Rahmen des Ombudsverfahrens nachvollziehbar erläutern.

Zulagen

In drei Fällen ging es Verbrauchern um Probleme im Zusammenhang mit der Gewährung von (Kinder-) Zulagen für Riester-Verträge. Der Ombudsmann sprach einer Verbraucherin unter Berücksichtigung eines Mitverschuldens eine nennenswerte Schadensersatzleistung zu. Die Kapital-

verwaltungsgesellschaft hatte es für mehrere Jahre versäumt, die Zulagen für sämtliche Kinder der Verbraucherin zu beantragen (vgl. Fallbeispiel S. 32). In einem weiteren Fall konnte der Ombudsmann nicht helfen. Die Rückforderung einer Zulage durch die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) beruhte auf den fehlerhaften Angaben der Verbraucherin selbst. Eine weitere Verbraucherin nahm ihren Schlichtungsantrag vor Stellungnahme des Riester-Anbieters zurück.

Anbieterwechsel

Zwei Verbraucher berichteten über Probleme bei einem geplanten Wechsel ihres Altersvorsorgevertrags zu einem neuen Riester-Anbieter. Im ersten Fall musste die Kapitalverwaltungsgesellschaft die Berechnung des zu übertragenden Kapitals zugunsten der Verbraucherin neu vornehmen. Im zweiten Fall eines vermeintlich verzögerten Anbieterwechsels nahm der Verbraucher seinen Schlichtungsantrag zurück.

Kündigung

Ein Verbraucher verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft nach eigener Kündigung seines Altersvorsorgevertrags Schadensersatz. Er sei von ihr über die damit u. a. verbundenen steuerlichen Nachteile nicht aufgeklärt worden. Dem konnte der Ombudsmann nicht folgen. Dies galt auch für die Schlichtungsanträge weiterer drei Verbraucher, die sich aufgrund vermeintlicher Aufklärungsmängel bei Vertragsschluss von ihren Altersvorsorgeverträgen lösen wollten. Dem Ombudsmann blieb nur der Hinweis auf das vertragliche Kündigungsrecht. Eine weitere Verbraucherin, die zunächst auf Kündigung ihres Altersvorsorgevertrags drängte, nahm ihren Schlichtungsantrag wieder zurück.

Auszahlung/Rentenphase

Zwei Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen. Eine Verbraucherin beschwerte sich über die Höhe ihrer monatlichen Rentenleistung. Sie trug vor, die

Kapitalverwaltungsgesellschaft habe ihr Altersvorsorgevermögen schlecht verwaltet. Die monatliche Rente wich tatsächlich nicht unerheblich von der bei Vertragsschluss erhaltenen Modellrechnung ab. Der Ombudsmann hatte großes Verständnis für den Unmut der Verbraucherin, musste aber darauf hinweisen, dass die Modellrechnung bei Vertragsschluss deutlich als solche gekennzeichnet war und sich Pflichtverletzungen bei der Verwaltung des Altersvorsorgevermögens nicht feststellen ließen. In einem ähnlich gelagerten Fall musste der Ombudsmann das Ombudsverfahren mangels ausreichendem Schlichtungsantrag ablehnen.

Diverses

Ein Verbraucher beanstandete die Mitteilung über steuerpflichtige Leistungen im Zusammenhang mit einer sog. Eigenheimentnahme aus seinem Altersvorsorgevermögen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft korrigierte die Mitteilung im Ombudsverfahren. In einem weiteren Fall hatte ein Verbraucher Probleme bei einem anbieterinternen Wechsel seines Altersvorsorgevertrags in einen anderen Vertragstyp. Diese ließen sich jedoch im Ombudsverfahren klären.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | ZULAGEN

Schlichtungsvorschlag

(Az.: S 001/2021)

Den Verfahrensbeteiligten wird folgender Vergleichsvorschlag unterbreitet:

- 1. Die Antragsgegnerin zahlt der Antragstellerin 1.200,- EUR.**
- 2. Mit Zahlung dieses Betrages sind sämtliche Ansprüche der Antragstellerin gegen die Antragsgegnerin, die in diesem Verfahren geltend gemacht worden sind, erledigt.**

Zur Begründung:

I.

Die Antragstellerin A, vertreten durch ihre Verfahrensbevollmächtigte und Beraterin B, nimmt die Antragsgegnerin C auf Schadensersatz in Höhe von 3.000,- EUR in Anspruch, weil diese es versäumt habe, die Kindergeldzulage von jährlich 300,- EUR für ihr im Jahr 2011 geborenes drittes Kind (L) im Rahmen des im Jahre 2008 geschlossenen Altersvorsorgevertrages XY bei der zuständigen Zulagenstelle zu beantragen.

Die Beraterin der A übersandte der C im Jahr 2012 ein von ihr (der C) entworfenes und von der A unter dem 6.3.2012 unterzeichnetes Formular mit der Bezeichnung „Vorsorge-Check AVmG (Riester-Rente)“. Darin waren als „unverändert“ angekreuzt die Abfragen zur Förderberechtigung und zum Familienstand. Unter der Abfrage „Kinder mit Kindergeldanspruch“ heißt es: „unverändert (für 2 Kinder müssten bereits Zulagen in diesen Vertrag fließen) und weiter: „für das folgende neu hinzugekommene Kind besteht ein Kindergeldanspruch: Vorname: L..., Name: S..., Geburtsdatum: 09.06.2011 [...]“. Am Ende des Formulars steht in Fettdruck: „Ich bitte Sie, diese Daten in meinem Zulagenantrag anzupassen.“ Ein diesen Angaben entsprechender neuer Zulagenantrag wurde jedoch nicht gestellt. Im Zuge eines Anbieterwechsels im Jahre 2019 stellte sich heraus, dass für das dritte Kind kein Zulagenantrag gestellt worden war. Die C beantragte deshalb für die Beitragsjahre 2011 bis 2018, zusammen mit einer neuen Dauerzulagenvollmacht ab 2019, die bisher nicht beantragten Zulagen. Diese wurden von der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen (im Folgenden: ZfA) wegen Fristversäumnis für die Jahre 2011 bis 2016 abgelehnt, seit dem Jahr 2018 aber wieder gewährt.

Die A ist der Ansicht, die C sei verpflichtet gewesen, die versäumten Zulagenanträge zu stellen, mindestens aber, sie auf die Notwendigkeit eines korrigierten Dauerzulagenauftrages hinzuweisen. Dem ist die C entgegengetreten, die überdies geltend macht, die A hätte auch eigene Mitwirkungspflichten verletzt, weil ihr das Fehlen der erwarteten Kinderzulage bereits mit Erhalt der Aufstellung der gespeicherten Daten zur Beantragung der Dauerzulage für das Jahr 2012 hätte auffallen müssen.

Wegen der Einzelheiten des Vortrags der Verfahrensbeteiligten wird auf ihre im Schlichtungsverfahren gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen, insbesondere auf die nicht näher erläuterte Tabelle zur „Gegenüberstellung Zahlungen und Zulagen Riester Rente“, Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist teilweise begründet. Die A kann von der C wegen der Verletzung einer sog. Mitwirkungspflicht bei Durchführung des Riester-Vertrages gemäß § 280 Abs. 1 BGB unter Berücksichtigung eigenen Mitverschuldens der A im Sinne des § 254 BGB Schadensersatz von insgesamt 1.200,- EUR verlangen.

1. Eine (neben-)vertragliche Mitwirkungspflicht ist dann anzunehmen, wenn die Vertragsparteien im Zusammenwirken mit dem jeweils anderen Vertragspartner die Voraussetzungen für die Durchführung des Vertrages schaffen und Erfüllungshindernisse beseitigen. Von einer solchen Mitwirkungspflicht ist vorliegend auszugehen. Denn der abgeschlossene Riester-Vertrag enthält jedenfalls Bestandteile eines Vermögensverwaltungsvertrages, die den Auftragnehmer (also die C) grundsätzlich verpflichtet, das ihm von dem Kunden, der A, anvertraute Vermögen kontinuierlich bis zur Beendigung des Vertrages im Interesse des Kunden zu verwalten. Dazu gehört zwar nicht die Verpflichtung zur Vermögensmehrung, wohl aber die ordnungsgemäße Vornahme der Verwalterhandlungen.

a) Zu den von der C im Rahmen des Altersvorsorgevertrages vorzunehmenden Verwalterhandlungen gehörte es, im Auftrag der A staatliche Zulagen zu beantragen, was jedenfalls zunächst auch durch einen sog. Dauerzulagenantrag bewerkstelligt wurde. Eine entsprechende Vollmacht für diesen Zulagenantrag, der auch die zum Zeitpunkt des Antrages geborenen Kinder F... (* 10.05.1995) und L... (* 31.03.2001) erfasste, erteilte die A mit Abschluss des Altersvorsorgevertrages.

b) Darüber hinaus war die C aber auch verpflichtet, Veränderungen, die auf die Zulagenberechtigung und deren Höhe Einfluss haben konnten, bei der A abzufragen und ggfs. an die ZfA in der gebotenen Weise weiterzuleiten. Von einer solchen Verpflichtung geht offenbar auch die C selbst aus, denn sie hat nach einem von ihr selbst entwickelten Abfrageformular (Vorsorge-Check AVmG [Riester-Rente]) nicht nur Änderungen der Zulagendaten abgefragt, sondern zugleich auch die ausdrückliche Bitte in das Formular eingestellt, wonach diese Daten in dem entsprechenden Zulagenantrag anzupassen seien.

Danach durfte die A jedenfalls zunächst davon ausgehen, dass von ihr mitgeteilte Änderungen bei den erforderlichen Zulagenanträgen berücksichtigt werden würden. Denn anders kann und konnte man dieses Formular, das die C ausdrücklich als „Vorsorge-Check“ bezeichnet hatte, nicht bewerten. Das bedeutet konkret: Die A durfte darauf vertrauen, dass die C ab dem Jahr 2011 auch die Zulage für ihren am 09.06.2011 geborenen Sohn L... beantragen würde. Unstreitig ist die C dieser Verpflichtung jedoch nicht nachgekommen, was sich im Ergebnis als Schadensersatzbegründende Verletzung einer ihr obliegenden Mitwirkungspflicht darstellt.

c) Soweit sich die C darauf beruft, sie habe nach Geburt des dritten Kindes keine neue Dauerzulagenvollmacht erhalten, rechtfertigt das nicht, sie zu entlasten. Offenbar will sie damit geltend machen, die A wäre von sich aus verpflichtet gewesen, eine entsprechende Vollmacht zu erteilen. Dem kann nicht gefolgt werden. Im Gegenteil: Unter der Rubrik „Bevollmächtigung“ heißt es im Vertrag wörtlich: „Ich bevollmächtige die [C] ... **künftig** die Zulage für den genannten Altersvorsorgevertrag auf Basis der gemachten Angaben **ohne erneute Antragstellung** meinerseits – bis auf Widerruf – zu meinen Gunsten zu beantragen. **Relevante Äußerungen** meiner Daten, die sich auf den Zulagenanspruch auswirken, **werde ich der [C] unmittelbar mitteilen.**“ Aus dieser Formulierung im Zusammenhang mit dem von der C selbst entwickelten Vorsorge-Check AVmG (Riester- Rente), insbesondere der Wendung „künftig die Zulage (...) auf

Basis der gemachten Angaben ohne erneute Antragstellung“, konnte und durfte die A schließen, dass bei einer Mitteilung geänderter relevanter Daten der Zulagenantrag entsprechend angepasst werden würde, zumal das Formular nach der weiteren Formulierung „auf Basis der gemachten Angaben ohne erneute Antragstellung“ auch dahin verstanden werden konnte, dass mitgeteilte Änderungen ohne weiteres auch bei Dauerzulagenanträgen berücksichtigt werden würden

d) Selbst wenn man der Auffassung folgt, eine neue Dauerlagenzulagenvollmacht sei auf jeden Fall erforderlich gewesen, vermag das die C nicht zu entlasten. Denn in diesem Fall wäre sie verpflichtet gewesen, die A auf diesen Umstand hinzuweisen. Daran fehlt es hier. Die Mitwirkungspflicht der C hätte sich in diesem Fall zumindest auf die Notwendigkeit erstreckt, die A auf eine aktualisierte Dauerzulagenvollmacht hinzuweisen.

2. Danach steht zur Überzeugung des Ombudsmanns fest, dass der C mit Recht die Verletzung einer Mitwirkungspflicht vorgeworfen werden kann, die auf Seiten der A zu einem Schaden geführt hat. Die A hat ihren Schaden mit insgesamt 2.913,57 EUR angegeben und als „Gesamtsumme aller nicht gewährter Zulagen“ bezeichnet. Trotz eines Hinweises der Ombudsstelle hat sie diese Schadenssumme nicht näher erläutert; die Tabelle allein reicht zur Substantiierung des geltend gemachten Schadens jedenfalls nicht aus. Der Ombudsmann legt bei der Berechnung des Schadens deshalb die unstreitig wegen fehlender Angaben nicht gezahlten Zulagen für den 2011 geborenen Sohn L... zugrunde. Unstreitig wurden die Zulagen für die Jahre 2011 bis einschließlich 2016, also für 6 Jahre nicht gezahlt. Das entspricht einem Betrag von insgesamt 1.800,- EUR. Für die Jahre 2017 und 2018 wurden die Zulagen nachgezahlt; ein Antrag auf nachträgliche Zahlung der Zulagen für die Jahre 2011 bis 2016 wurde wegen Versäumnis der Antragsfrist zurückgewiesen. Danach beträgt der Gesamtschaden 1.800,- EUR.

3. Bei der Bemessung des zu ersetzenden Schadens muss sich die A jedoch ein sog. mitwirkendes Verschulden im Sinne des § 254 Abs. 1 BGB anrechnen lassen. Bei der gebotenen Aufmerksamkeit hätte sie zumindest erkennen können, dass die beantragten Zulagen für den 2011 geborenen Sohn seit dem Jahr 2012 und danach nicht gewährt wurden. Das war aus den unstreitig jährlich übersandten Jahresdepotabrechnungen, die die C der A übersandt hatte, erkennbar. Damit ist die A ihrer eigenen Sorgfaltspflicht nicht nachgekommen. Hätte sie die Unterlagen mit der gebotenen Sorgfalt geprüft, hätte ihr auffallen müssen, dass trotz ihrer Angaben in dem Vorsorge-Check die Zulagen für das dritte Kind nicht gezahlt worden waren. Bei einer entsprechenden Reklamation wäre daher der eingetretene Schaden zu vermeiden gewesen.

Unter Berücksichtigung all dieser Umstände bewertet der Ombudsmann das Mitverschulden der A mit einem Drittel, so dass sich der zu ersetzende Schaden auf 1.200,- EUR beläuft.

Berlin, den 18. August 2021

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

2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick

2	Depotführung
1	Kauf-/Verkaufsaufträge
3	Depotentgelt
3	Steuern
2	VL-Verträge
4	Nachlass
3	Depotkündigung

Bei 18 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.

Depotführung

Zwei Verbraucher beschwerten sich über die Verwaltung ihrer Depots. In einem Fall monierte der Verbraucher seine Depotauszüge. Die Transaktionen seien nicht nachvollziehbar aufgelistet bzw. sei nicht erkennbar, ob es sich hierbei um Käufe oder Verkäufe handele. Die depotführende Stelle hat der Beschwerde unmittelbar abgeholfen. In einem weiteren Fall verlangten die Verbraucher von der depotführenden Stelle neben Depotauszügen und sog. ex-post Kosteninformationen eine noch weitergehende „Bilanzierung“ ihrer verschiedenen Fondsanlagen. Das Ombudsverfahren war zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Kauf-/Verkaufsaufträge

Eine Verbraucherin konnte ihre depotführende Stelle weder per Telefon noch E-Mail erreichen. Sie wollte Fondsanteile verkaufen und hatte im Vorfeld noch Fragen, die jedoch für längere Zeit unbeantwortet geblieben waren. Hintergrund war der Streik eines Servicedienstleisters der depotführenden Stelle. Nach Einschaltung der Ombudsstelle hat diese unmittelbar reagiert.

Depotentgelt

In drei Fällen stritten die Parteien um Depotentgelte. Ein Verbraucher verlangte anteilige Depotgebühren zurück, weil er sein Depot unterjährig gekündigt hatte. Die depotführende Stelle erstattete diese anstandslos. Ein anderer Verbraucher beanstandete auf Grundlage einer ex-post Kosteninformation einbehaltene Depotentgelte. Der Ombudsmann gab ihm nach Lage der Akten teilweise Recht (vgl. Fallbeispiel S. 37). Ein weiterer Verbraucher bestand auf einer kostenlosen Depotführung und verlangte die Rückerstattung von Depotgebühren. Grundlage war ein handschriftlicher Zusatz auf seinem Depoteröffnungsantrag. Das Ombudsverfahren war zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Steuern

Drei Verbrauchern ging es um steuerrechtliche Themen. Ein Verbraucher reklamierte im Frühjahr, dass er noch keine Jahressteuerbescheinigung erhalten habe, nahm seinen Schlichtungsantrag jedoch wieder zurück. Ein anderer Verbraucher beanstandete, dass bei seinem Fondstausch Kapitalertragsteuer und Solidaritätszuschlag angefallen waren. Der Ombudsmann konnte ihn nur auf die entsprechenden steuergesetzlichen Vorschriften hinweisen. Ein weiterer Verbraucher verlangte steuerliche Erläuterungen bezüglich eines geplanten Fondsverkaufs. Die depotführende Stelle half seinem Anliegen ab.

VL-Verträge

Zwei Verbraucher hatten Probleme mit ihrem Vertrag über vermögenswirksame Leistungen (VL-Vertrag). Ein Verbraucher war der Auffassung, die depotführende Stelle habe fehlerhafte Daten im Rahmen der elektronischen Vermögensbildungsbescheinigung nach § 15 des 5. VermBG an die Finanzbehörden übermittelt. Die depotführende Stelle konnte dies aufklären. Ein weiterer Verbraucher beanstandete, dass seine Alt- und Neuverträge auf dem Depotauszug nicht separat ausgewiesen wurden. Die depotführende Stelle behob das Problem.

Nachlass

Vier Verbraucher reklamierten Verzögerungen bei der Nachlassabwicklung. In zwei Erbsachen waren Erbberechtigungen unklar. In einem Fall prüfte die depotführende Stelle den Sachverhalt erneut und kam zu dem Ergebnis, dass entgegen vorheriger Annahmen eine Auszahlung des Nachlasses nun doch möglich sei. In einem anderen Fall erarbeitete der Ombudsmann gemeinsam mit den Parteien eine vergleichsweise Lösung. In einem weiteren Fall ergab sich im Ombudsverfahren, dass die Nachlassbearbeitung tatsächlich bereits weitgehend abgeschlossen war. Es fehlte lediglich noch an kleineren Formalitäten auf Seite der Erbin. Ein Ombudsverfahren musste mangels ausreichendem Schlichtungsantrag abgelehnt werden.

Depotkündigung

Bei drei Verbrauchern ging es um Probleme bei der Depotkündigung. Bei einem Verbraucher standen zunächst noch Legitimationsfragen im Raum, die aber schnell geklärt werden konnten. Ein zweiter Verbraucher benötigte eine Bestätigung der Depotschließung als Compliance-Nachweis für seinen Arbeitgeber und erhielt diese im Ombudsverfahren. Ein weiterer Verbraucher behauptete ohne Vorlage substantiiertes Nachweise, er habe 1994 bei einer Kapitalverwaltungsgesellschaft ein Depot eröffnet und für 8.000,- DM Fondsanteile erworben. Dieses Depot wolle er nun kündigen und den ausmachenden Betrag ausgezahlt bekommen. Der Ombudsmann konnte hier nicht helfen.

FALLBEISPIEL

DEPOT | DEPOTENTGELT

Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten

(Az.: H 003/2021)

- 1. Die Antragsgegnerin zahlt dem Antragsteller 34,99 EUR.**
- 2. Die Antragsgegnerin ist berechtigt, den Betrag dem Depot des Antragstellers gutzuschreiben.**
- 3. Mit Zahlung oder Gutschrift dieses Betrages sind sämtliche in diesem Verfahren geltend gemachten Ansprüche erledigt.**

Zur Begründung:

I.

Die Antragsgegnerin B hat sich zu dem Schlichtungsantrag nicht geäußert, obwohl auf ihre Bitte die Frist zur Stellungnahme auf den Schlichtungsantrag mehrfach verlängert worden ist. Das Büro der Ombudsstelle hat deshalb nach erneutem und fruchtlosem Fristablauf den Schlichtungsantrag gemäß § 12 Abs. 2 S. 4 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds dem Ombudsmann zur Entscheidung nach Lage der Akten vorgelegt.

II.

Dem Schlichtungsvorschlag liegen auf dieser Grundlage in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht folgende Erwägungen zugrunde:

1. Die B führt für den Antragsteller A seit dem Jahr 2006 ein Depotkonto. Dem Auftrag zur Depotführung lagen deren „Allgemeinen Geschäftsbedingungen...“ (Stand: November 2004) zugrunde. Darin sind u. a. unter Ziff. 9 die bei der Depotführung anfallenden und vom Kontoinhaber zu tragenden Kosten und Entgelte geregelt. In einem im Rahmen der Depoteröffnung übersandten Schreiben der B wird unter dem Stichwort „Kostengünstige Depotführung“ auf das Folgende hingewiesen: derzeit 0,29% p. a. des Gegenwertes Ihres Investmentkontos (mind. 8,00 EUR – max. 10,08 EUR) pro Investmentkonto (...). Nach der Jahresabrechnung per 31.12.2020 für das Investmentkonto des A betrug dessen Gegenwert zum 31.12.2020 insgesamt 1.914,07 EUR. In ihren Berichten für die Jahre 2018 bis 2020 über die Kosten und Zuwendungen erteilte die B dem A Bericht über die im Zusammenhang mit seinem Depot bzw. den darin enthaltenen Vermögenswerten insgesamt angefallenen Kosten wie folgt:

	Depotvolumen (Ø)	1.) Produktkosten	2.) Dienstleistungskosten	3.) Zuwendungen an Vertriebspartner	Gesamtkosten des Depots
2018	1.367,82 EUR	20,32 EUR	39,86 EUR	1,60 EUR	61,78 EUR
2019	1.538,84 EUR	22,83 EUR	15,00 EUR	0,00 EUR	37,83 EUR
2020	1.749,69 EUR	25,88 EUR	14,25 EUR	0,00 EUR	40,13 EUR

Der A ist der Auffassung, dass die zu seinen Lasten ausgewiesenen Kosten teilweise unberechtigt einbehalten worden seien. Er verlangt unter Hinweis auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az.: XI ZR 26/20) die nach seiner Auffassung zu hoch abgerechneten Kosten unter dem Gesichtspunkt der ungerechtfertigten Bereicherung erstattet. Die B hat sich im Schlichtungsverfahren nicht geäußert.

2. Grundlage zunächst für die Berechnung der Depotgebühren ist der zwischen den Verfahrensbeteiligten bestehende Depotvertrag. Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der B, deren grundsätzliche Wirksamkeit der A nicht in Zweifel zieht, war diese berechtigt, für die Führung des Depots ein Entgelt zu berechnen. Das folgt aus Ziff. 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Höhe des Entgelts ist danach im „Preisverzeichnis/Konditionentableau“ geregelt. Mangels näherer Angaben ergibt sich die Höhe des Entgelts aus dem bereits erwähnten Schreiben der B, das der A vorgelegt hat und ihm offenbar im Zusammenhang mit der Depoteröffnung übersandt wurde.

Danach orientieren sich die jährlich zu entrichtenden Depotgebühren an einem festen Prozentsatz in Bezug auf den Gegenwert des Depotkontos; konkret sind danach 0,29 % des Gegenwertes des Investmentkontos zu zahlen, jedoch eine Mindestgebühr von 8,00 EUR bzw. eine Höchstgebühr von 10,08 EUR. Legt man diese Zahlen der Kostenberechnung zugrunde, war die B auf der Grundlage des durchschnittlichen jährlichen Depotvolumens berechtigt, für die Jahre 2018, 2019 und 2020 Depotgebühren in Höhe des Mindestbetrages von 8,00 EUR/Jahr zu berechnen. Das zeigt die nachstehende Berechnungstabelle:

	Depotvolumen (Ø)	Berechnungsgrundlage	Mindestbetrag	Tatsächlich abgerechnete gattungsübergreifende Dienstleistungskosten (vgl. Ziff. 2 der Berichte)
2018	1.367,82 EUR	1.367,82 EUR x 0,29% = 3,97 EUR	8,00 EUR	37,42 EUR
2019	1.538,84 EUR	1.538,84 EUR x 0,29% = 4,46 EUR	8,00 EUR	11,16 EUR
2020	1.749,69 EUR	1.749,69 EUR x 0,29% = 5,07 EUR	8,00 EUR	10,41 EUR

Tatsächlich hat die B ausweislich der Berichte über die Kosten und Zuwendungen des A in den Jahren 2018 bis 2020 sog. gattungsübergreifende Dienstleistungskosten (vgl. Ziff. 2 der Berichte), worunter die Depotgebühren fallen, von insgesamt 58,99 EUR abgerechnet. Berechtigt wäre nach der hier vertretenen Auffassung jedoch nur ein Gesamtbetrag an Depotgebühren von 24,00 EUR (= 8,00 EUR/Jahr). Die Differenz in Höhe von 34,99 EUR ist deshalb zu erstatten. Dass sich in der Position der gattungsübergreifenden Dienstleistungskosten, insbesondere im Jahr 2018, u.U. noch weitere Kostenpositionen neben dem Depotführungsentgelt befunden haben, zu deren Erhebung die B möglicherweise hätte berechtigt sein können, hat diese nicht vorgetragen. Das geht zu ihren Lasten.

Dieser Anspruch ergibt sich ohne weiteres aus dem zugrundeliegenden Depotvertrag. Eines Rückgriffs auf die Rechtsprechung des BGH zur Wirksamkeit nachträglicher Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (vgl. BGH, Urt. vom 27. April 2021, XI ZR 26/20) bedarf es nach Auffassung des Ombudsmanns in diesem Fall nicht, weil zur nachträglichen Änderung der hier vorgelegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht substantiiert vorgetragen ist, insbesondere keine abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgelegt worden sind. Zwar mögen diese Gedanken naheliegend sein. Aus dem Vortrag des A ergeben sich aber keine substantiellen Hinweise darauf; die B hat sich gar nicht geäußert. Nach den allgemeinen Lehren der Bindung an den Parteivortrag geht der Ombudsmann deshalb zur Beurteilung der Rechtslage vom ursprünglich geschlossenen Depotvertrag aus, der die hier zugrunde gelegte Berechnung der Depotkosten in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschreibt.

3. Ein weitergehender Erstattungsanspruch steht dem A allerdings nicht zu.

a) Die jeweils in den Berichten über die Kosten und Zuwendungen aufgeschlüsselten „Aggregierten Produktkosten“ (Ziff. 1 der Berichte) kann der A nicht erstattet verlangen. Denn die B war in ihrer weiteren Funktion als Kapitalverwaltungsgesellschaft des hier vom A erworbenen Fonds XY berechtigt, diese Kosten geltend zu machen. Dies ergibt sich aus dem Verkaufsprospekt bzw. den Vertragsbedingungen des Fonds. Bei den aggregierten Produktkosten handelt es sich um Kosten, die auf der Ebene der Fonds entstanden sind. Sie haben deshalb nur indirekt etwas mit der Führung des Depots zu tun; gleichwohl müssen auch diese Kosten dem Kunden nach den Vorschriften des Wertpapierhandelsgesetzes (vgl. § 63 Abs. 7 WpHG) jährlich in einer Gesamtübersicht aufgeschlüsselt werden, damit der Kunde sowohl die Gesamtkosten als auch die kumulative Wirkung der Kosten auf die Rendite seiner Anlage verstehen kann.

b) Darüber hinaus kann der A die unter den „Dienstleistungskosten“ aufgeführte Position „Entgelte und Margen“ (Ziff. 2 der Berichte) und die unter „Von der ... an Vertriebspartner gewährte Zuwendungen (Kosten Dritter)“ (Ziff. 3 der Berichte) nicht erstattet verlangen. Hierbei handelt es sich um die von der B erhobenen Ausgabeaufschläge im Rahmen des monatlichen Fondserwerbs in Höhe von jeweils 3,84 EUR pro Jahr ($12 \times 0,32 \text{ EUR} = 3,84 \text{ EUR}$). Im Bericht über Kosten und Zuwendungen 2018 ist ausgewiesen, dass sie hiervon 1,60 EUR an Vertriebspartner weitergegeben hat (vgl. Ziff. 3 des Berichts). Deshalb sind unter „Entgelte und Margen“ (Ziff. 2 des Berichts) in diesem Jahr nur 2,24 EUR ($2,24 \text{ EUR} + 1,60 \text{ EUR} = 3,84 \text{ EUR}$) aufgeführt. Die B war auch hier auf Grundlage des Verkaufsprospekts bzw. der Vertragsbedingungen des Fonds berechtigt, beim (monatlichen) Erwerb der Fondsanteile im Rahmen des Sparplans Ausgabeaufschläge zu erheben. Hierauf weisen die vom A vorgelegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter „Hinweise“ (a. E.) hin. Im Übrigen geht der A in seinem Schlichtungsantrag (Seite 3) selbst davon aus, dass die B Ausgabeaufschläge in Höhe von 0,32 EUR pro Monat erheben durfte.

c) Schließlich hat der A auch keinen Anspruch auf Herausgabe des von ihm geltend gemachten Nutzungsersatzes. Die von ihm zitierte Rechtsprechung (BGH, Urt. vom 24. Oktober 2014 – XI 348/13) betrifft zwar ebenfalls unberechtigt erhobene Entgelte. Anders als im vorliegenden Fall wurden diese Entgelte aber von Kreditinstituten im Zusammenhang mit Ausreichung von Darlehen auf der Grundlage ihrer (unwirksamen) Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhoben. Zwar wurden auch im vorliegenden Fall die höheren Depotgebühren, also der Betrag, der über die ursprüngliche Vereinbarung hinausging, dem A rechtsgrundlos in Rechnung gestellt. Da die B als Kapitalverwaltungsgesellschaft aber anders als Kreditinstitute mit den Depotgebühren „nicht arbeitete“, was sie als Kapitalverwaltungsgesellschaft auch gar nicht durfte, fielen auch keine ungerechtfertigten Nutzungsvorteile an, die herauszugeben wären. Jedenfalls hat der A zu unberechtigt gezogenen Nutzungen nichts vorgetragen.

III.

Auf der Grundlage dieser Erwägungen empfiehlt der Ombudsmann die Zustimmung zu diesem Schlichtungsvorschlag.

Berlin, den 3. Dezember 2021

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

2.3.5 AUSBLICK 2022

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 68 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit bis dato etwas über Vorjahresniveau. Grund hierfür sind vermehrte Eingänge zu einem geschlossenen Immobilienfonds.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2021 eine grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerde verzeichnet. Es handelte sich um die Beschwerde eines Verbrauchers aus der Schweiz (Drittstaat).

Die Ombudsstelle hat 2021 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received one cross-border consumer complaint in 2021. The complaint was filed by a Swiss consumer (third country).

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2021.

NEUE MITGLIEDER
FÜR DIE OMBUDSSTELLE.

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, sowie einige Banken, die Fondsdienstleistungen anbieten.

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

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

Die Ombudsstelle verzeichnete auch 2021 Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgende neue Mitglieder begrüßen:

Zugänge

Schroder Real Estate Kapitalverwaltungs- gesellschaft mbH

(1. Quartal 2021)

DJE Investment S.A. (Luxemburg)
















(1. Quartal 2022)

Hauck & Aufhäuser Innovative Capital Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH

(1. Quartal 2022)

3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juni 2022):

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

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

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	www.lbbw-am.de
	LRI Invest S.A.	www.lri-invest.lu
 A Munich Re company	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.meag.com
	Metzler Asset Management GmbH	www.metzler.com
 DAS ATTRAKTIVE FONDSKONZEPT	Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.monega.de
	Nomura Asset Management Europe KVG mbH	www.nomura-asset.eu
	ODDO BHF Asset Management GmbH	www.am.oddo-bhf.com
 Intelligente Anlagestrategien	Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	www.paladin-am.com
	PATRIZIA Augsburg Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.patrizia.ag
 Spezialist für Private Equity	RWB PrivateCapital Emissionshaus AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH	www.rwb-ag.de
	Savills Fund Management GmbH	www.savillsim.de
	Schroder Real Estate Kapital- verwaltungsgesellschaft mbH	www.schroders.de
 Kapitalverwaltungsgesellschaft	ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.serviceinvest.de
	Siemens Fonds Invest GmbH	www.siemens.de/fonds
 SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	www.si-am.de

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

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

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

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

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 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 Verbraucherbeschwerden 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 ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

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

schlichtungsstelle@bafin.de
www.bafin.de



3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC
283, route d'Arlon
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.



„FINANZOMBUDSSTELLEN“

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

ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG
NACH EU-STANDARDS.

4. OMBUDSVERFAHREN

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

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

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁹. Im Finanzsektor wurde diese im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucher-

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

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

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

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

⁹ Richtlinie 2013/11/EU

4.1 HISTORIE

Die Ombudsstelle ist 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.

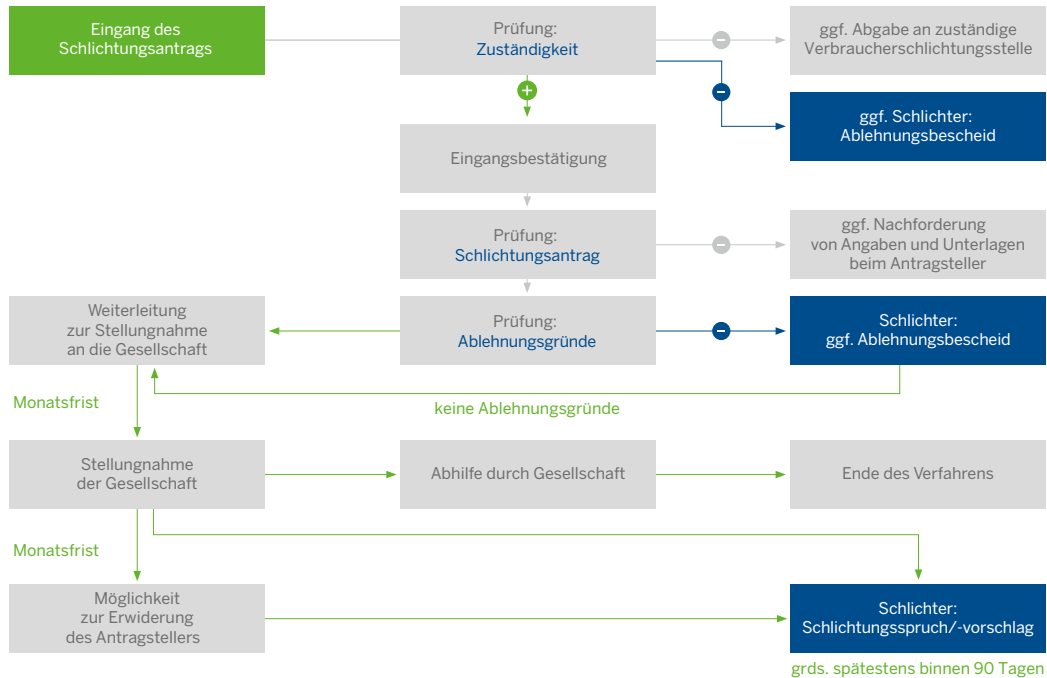
Der BVI hatte die Verfahrensordnung davor zuletzt 2014 überarbeitet, um das 2013 in Kraft getretene Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) umzusetzen. Die damalige Reform erweiterte das Aufgabenspektrum der Ombudsstelle um sog. geschlossene Fonds nach dem KAGB. Darüber hinaus stärkte sie die Kompetenzen des 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, welches 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 auch grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen

Verfahrensablauf



Rechtsweg weiterverfolgen, ohne eine zwischenzeitliche Verjährung fürchten zu müssen.

Vor einem Schlichtungsverfahren ist es für Verbraucher jedoch immer ratsam, sich erst einmal direkt an das Mitgliedsunternehmen der Ombudsstelle zu wenden und ihm Gelegenheit zu geben, den Streit bilateral zu lösen. Zwingend ist dies 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 eigens ein Schlichtungsantragsformular auf ihrer Webseite zur Verfügung.

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

Vorprüfung

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

Ablehnung des Schlichtungsverfahrens. Bei Unzuständigkeit leitet es Finanzstreitigkeiten im Sinne 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 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 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 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 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.



INVESTMENTFOND
VERZEICHNET WENIG BESCHWERDEN
BESCHWERDEN

„INVESTMENTFONDS: OMBUDSSTELLE
VERZEICHNET WENIG BESCHWERDEN.“

ASS COMPACT VOM 24.11.2021

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

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

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

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

¹⁰ www.ec.europa.eu/fin-net

¹¹ www.networkfso.org

5.1 NETZWERKE

Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2021, aufgrund der Corona-Pandemie nur 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 die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen.

Hierbei ging es, neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema, im Berichtsjahr z. B. um eine vertiefte Zusammenarbeit mit Verbraucherschutzorganisationen und Fragen der Digitalisierung von Streitbeilegung.

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 neunte Treffen bei der BaFin fand am 4. November 2021 in virtueller Form statt (vgl. BaFin-Journal 11/2021).

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2021 bei zwei virtuellen Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. Das FIN-NET tagte am 27. April und am 16. November 2021. 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

Ein branchenübergreifender Erfahrungsaustausch von anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen fand am 9. Februar 2021 auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz ebenfalls in virtueller Form statt.

Fachveranstaltungen

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus 2021 an verschiedenen weiteren Fachgesprächen und Fachkonferenzen sowie sonstigen Veranstaltungen zum (finanziellen) Verbraucherschutz und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

28.-29.9.2021

Fachveranstaltung

„ADR Assembly 2021“

Europäische Kommission (online)

26.11.2021

Fachveranstaltung

„Workshop on the implementation of the Representative Actions Directive (EU) 2020/1828“

Europäische Kommission (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 detailliert 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 über die gesetzlichen Vorgaben des § 22 FinSV hinaus über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Ombudsverfahren.

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 2021 zur Ombudsstelle in Auszügen:

AssCompact vom 16.8.2021

Ombudsstelle für Investmentfonds erhält noch weniger Beschwerden

DFPA - Deutsche Finanz Presse Agentur vom 21.9.2021

Ombudsstelle für Investmentfonds: Streitfälle in 2020 rückläufig

procontra-online vom 3.11.2021

Die Anzahl der Riester-Beschwerden ist sehr moderat (Interview mit Wolfgang Arenhövel und Timm Sachse)

AssCompact vom 24.11.2021

Investmentfonds: Ombudsstelle verzeichnet wenig Beschwerden

Das Investment vom 24.11.2021

Drittes Quartal 2021: Diese Themen sorgen bei der Fonds-Ombudsstelle für Unmut



VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

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

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

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





ANHANG

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

VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN BEI DER OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS¹² DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND FEBRUAR 2017)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben¹³, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die Ombudsstelle ist durch das Bundesamt für Justiz am 30. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

ABSCHNITT 1 – ZUSTÄNDIGKEIT

§ 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle

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

ABSCHNITT 2 – SCHLICHTER

§ 2 Bestellung

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

§ 3 Beteiligung der Verbraucherverbände

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

§ 4 Qualifikation und Unabhängigkeit

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

¹² nachstehend nur Ombudsstelle

¹³ Die Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen steht unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung.

§ 5 Geschäftsverteilung

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

§ 6 Unparteilichkeit

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

§ 7 Abberufung

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

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

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

ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

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

ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Schlichtungsantrag

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

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

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

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

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

§ 10 Ablehnungsgründe

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

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

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

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

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

§ 11 Vorprüfung

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

§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners

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

§ 13 Vorlage an den Schlichter

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

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

§ 14 Verfahren beim Schlichter

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

§ 15 Schlichtungsvorschlag

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 16 Vertretung

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

§ 17 Kosten

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

§ 18 Vertraulichkeit

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

§ 19 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

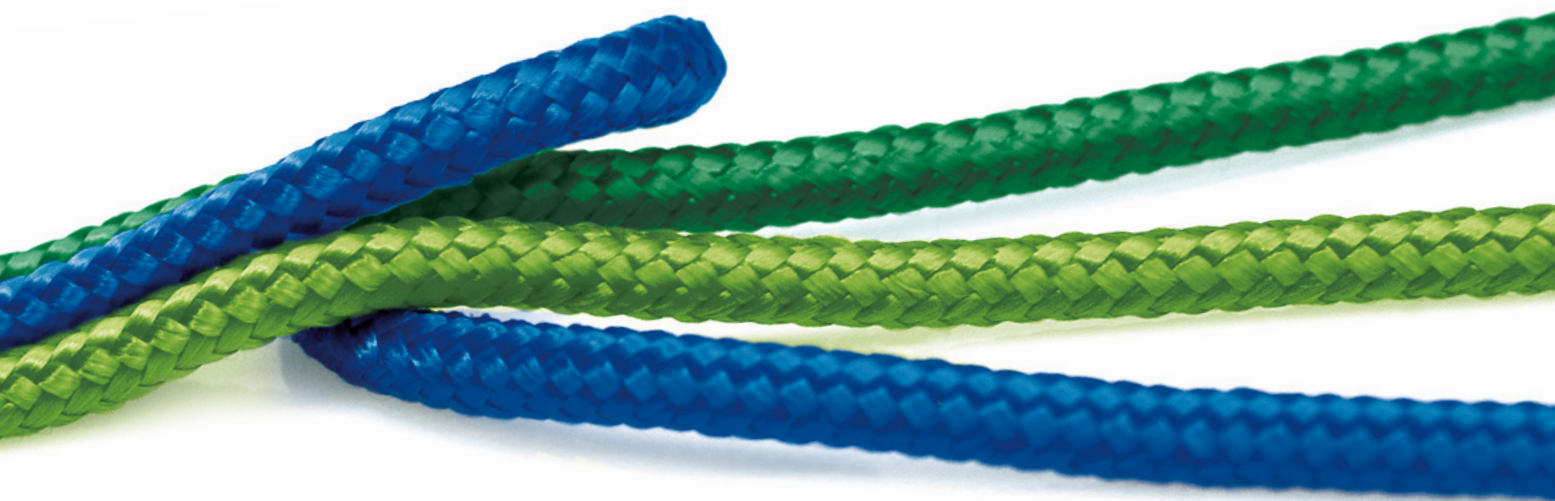
Die Ombudsstelle erstellt und veröffentlicht für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung.

§ 20 Mitteilung an die BaFin

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

§ 21 Inkrafttreten und Übergangsregelung

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



ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Telefon +352 26251-2904 Telefax +352 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 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 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Lennéstr. 11 10785 Berlin Telefon +49 30 8192-295 Telefax +49 30 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 Telefax +49 30 2021-1908 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 Telefax +49 30 20225-1515 schlichtung@dsgv.de www.dsgv.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 und -550 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon 0800 3696000 Telefax 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon 0800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Postfach 10 14 24 20009 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Telefon +49 69 9566-3232 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.verbraucher-schlichter.de

IMPRESSUM

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

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

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
30. Juni 2022

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppe.com

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





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

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

