OMBUDSSTELLE
FÜR INVESTMENTFONDS

JAHRESBERICHT 2020

JAHRESBERICHT 2020

INHALT

VORWORT 4

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS 6
- 1.1 Fondsombudsmann 8
- 1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI 12
- 1.3 Grundlagen 14
- 1.4 Mitgliedschaften 16

2. BERICHT 2020 18
- 2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2020 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

2011 – 2021

ZEHN JAHRE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG FÜR FONDSANLEGER

SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2020.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz feiert in diesem Jahr seinen 5. Geburtstag. Die alternative Streitbeilegung ist hiermit fest in unserem Rechtssystem verankert worden und bietet Verbrauchern die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen auf einfache Weise konsensual zu lösen.

Die deutsche Fondswirtschaft war dieser Zeit weitere fünf Jahre voraus. Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI startete schon am 1. September 2011 und vermittelt nun seit genau zehn Jahren erfolgreich bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Fondsanbietern.

Wir freuen uns daher besonders, Ihnen in diesem Jahr bereits den 10. Jahresbericht der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI vorlegen zu dürfen.

Die Streitbeilegung im Fondsgeschäft hat sich dabei nicht nur 2020, sondern über die gesamten zehn Jahre hinweg als wichtiger Gradmesser für die Zufriedenheit der Verbraucher mit ihrer Geldanlage bewährt. Verbraucherbeschwerden liefern dabei nicht nur allgemeine Stimmungsbilder, sie bieten auch Impulse für Unternehmen, sich stetig zu verbessern.

Für uns als Verbraucherschlichtungsstelle ist der größte Erfolg, dass wir in den vergangenen zehn Jahren Verbraucher und Fondsanbieter im Sinne der erklärten Zielsetzung des Streitbeilegungsrechts auf Augenhöhe bringen und für Rechtsfrieden bei zahlreichen kleinen wie großen Streitigkeiten sorgen konnten.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Jahresberichts.

Bleiben Sie gesund!

Ihr

Timm Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

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

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

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

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

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

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) Fondsombudsmann bestellt. Die Ombudsstelle hat er im Mai 2019 zunächst kommissarisch und ab August 2019 offiziell als leitender Fondsombudsmann übernommen, nachdem sein Vorgänger Dr. h. c. Gerd Nobbe im April 2019 verstorben war. Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach jeweils dreijähriger Amtszeit 2014, 2017 und 2020 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 Fondsombudsmann
2013 – 2018	Mitglied des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
2014/2017/2020	Neubestellung zum Fondsombudsmann

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

ANTONIUS FAHNEMANN

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit dem 1. August 2019 stellvertretender 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 für eine Amtszeit von drei Jahren zum Fondsombudsmann bestellt.

Vita:

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

„WIR SIND DER ERSTE ANSPRECHPARTNER FÜR VERBRAUCHER.“

TIMM SACHSE

1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

Bei einem Schlichtungsverfahren erfüllt 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 den Ombudsmann übergibt. Die Beschwerdeerfassung und -bearbeitung erfolgt über ein elektronisches Beschwerdemanagementprogramm, das dem Büro einen jederzeitigen Überblick über alle Verfahrens- und Bearbeitungsstände bei der Ombudsstelle erlaubt.

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

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

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 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

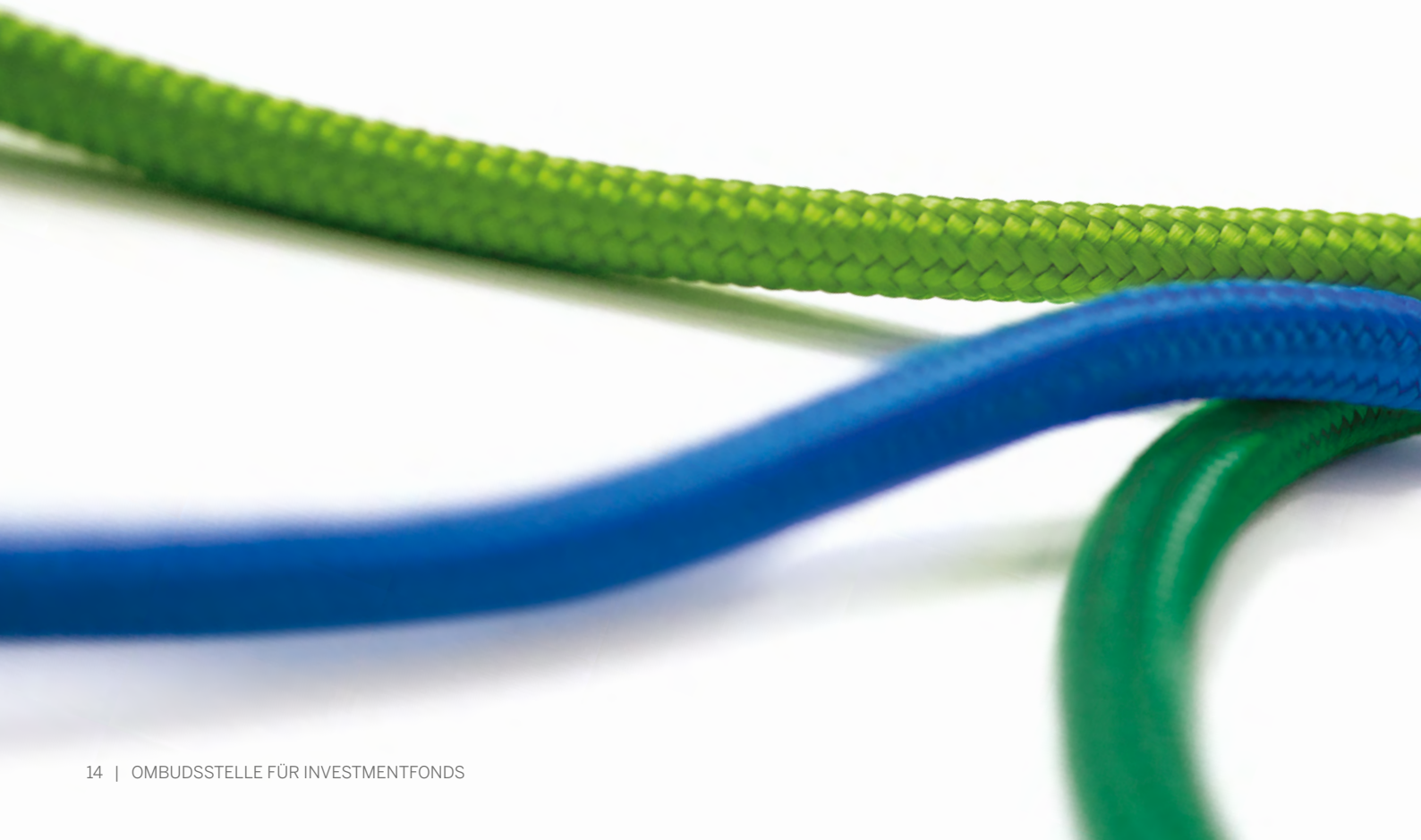
Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eigenständige Organisationseinheit des Verbands konzipiert und eingerichtet. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

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 2020 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 2020 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 404.633,37 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 398.564,95 Euro.

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

1.3.4 RECHTSQUELLEN

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

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

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

Im Übrigen gelten im Finanzbereich über die FinSV 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 60 Mitgliedern aus 27 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 Schlichtungsstellennetzwerke in Europa, z. B. das National Energy Ombudsmen Network[2] (NEON) oder das TRAVEL-NET im Bereich Reise- und öffentlicher Personenverkehr. Die Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur Einrichtungen möglich, die die Standards der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung[3] 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.

FIN-NET

[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 Schemes[4] (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 57 Mitgliedern aus 36 Ländern.

1.4.3 ODR-PLATTFORM

Die Ombudsstelle ist seit 2016 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Online-Streitbeilegungsportal[5] 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

„DIE POLITIK HAT ES VERSÄUMT, RIESTER ZU REFORMIEREN.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

2. BERICHT 2020

81 VERBRAUCHERBESCHWERDEN

–11% GEGENÜBER 2019

EINIGUNGSQUOTE BEI 40%

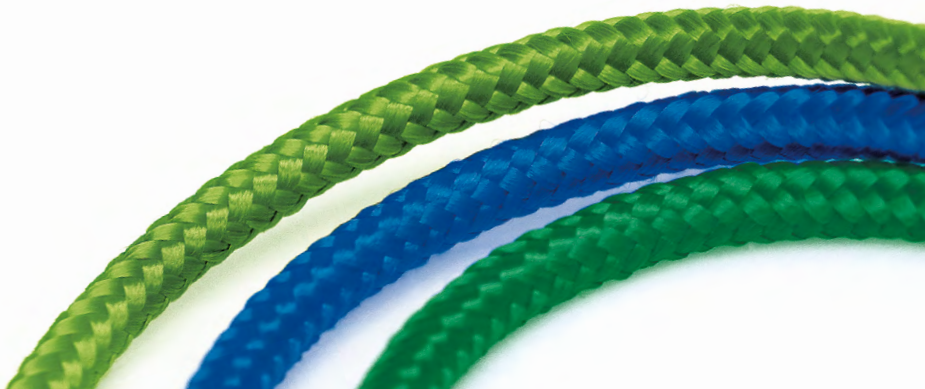
ERFOLG FÜR VERBRAUCHER IN 33% DER FÄLLE

2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTSJAHR 2020

Das Jahr 2020 war von tiefen Einschnitten in unser gesellschaftliches und wirtschaftliches Leben geprägt. Die Corona-Krise hat auch uns als Verbraucherschlichtungsstelle vor neue Herausforderungen gestellt, die wir in der Rückschau aber gut gemeistert haben.

Der positive Trend bei den Verbraucherbeschwerden über Fondsprodukte nach dem Kapitalanlagegesetzbuch hatte dennoch auch 2020 Bestand. Die Zahl der Verbraucherbeschwerden ging auf weiterhin niedrigem Niveau noch einmal um 11 Prozent gegenüber 2019 zurück. Das zeugt nach wie vor von guten regulatorischen Rahmenbedingungen für Fondsanleger in Deutschland.

Gleichwohl hat die Corona-Krise auch ihre Spuren in den Depots von Kapitalanlegern und Altersvorsorgesparern hinterlassen. Zu Beginn des Jahres kam es zu heftigen Börsenturbulenzen. Der Deutsche Aktienindex verlor innerhalb weniger Tage über 35 Prozent seines Wertes. Dies hatte z. B. auch Folgen für fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Einige Riester-Sparer beschwerten sich bei mir, dass Kapitalverwaltungsgesellschaften in dieser Zeit Wertsicherungsmaßnahmen ergriffen hatten, um Altersvorsorgevermögen vor weiteren Verlusten zu schützen und ihren Garantieverpflichtungen gerecht werden zu können. Sie meinten, dass es an der Börse nach starken Kurseinbrüchen doch immer wieder nach oben ginge und verlangten Schadensersatz für Wertverluste. Pflichtverletzungen der Kapitalverwaltungsgesellschaften, die bei Altersvorsorgeverträgen von Aktienfonds in kalkulierbarere Rentenfonds umgeschichtet hatten, waren jedoch nicht zu erkennen, auch wenn sich die Börsenkurse in der ex-post Betrachtung recht schnell wieder erholt hatten. Hierauf kommt es aber nicht an, sondern darauf, ob die Maßnahmen zum jeweiligen Zeitpunkt, in dem sie vorgenommen werden, vertretbar sind. Dies traf m. E. mit Blick auf die tatsächlich damals und auch heute noch kaum abschätzbaren Auswirkungen der Corona-Krise auf die Weltwirtschaft, die nicht zuletzt auch mit Hilfe der Notenbanken abgefedert werden mussten, zu.



Gerade in diesen volatilen Marktphasen legen das seit Jahren maue Zinsniveau und die gesetzliche Beitragsgarantie leider auch die Schwachstellen im System Riester offen. Diese Schwachstellen oder auch die grundlegende Komplexität von Riester sind oft genug beschrieben worden und seit Jahren bekannt. Verbesserungsvorschläge liegen auf dem Tisch. Die Politik hat es jedoch versäumt, die notwendigen Reformen der privaten Altersvorsorge für über 16 Millionen Sparer in Deutschland in dieser Legislaturperiode auf den Weg zu bringen. Ich halte dies, unabhängig von der Diskussion über andere sinnvolle Formen privater Altersvorsorge, auch aus meiner Perspektive als Ombudsmann für einen großen Fehler zum Nachteil der Sparer.

Zusammengefasst erreichten uns 2020 die meisten Verbraucherbeschwerden tatsächlich im Segment Altersvorsorgeverträge. Danach folgte der Bereich Depotführung. Das Kerngeschäft unserer Fondsgesellschaften, also die Verwaltung von Investmentfonds, blieb auch 2020 fast beschwerdefrei.

Die Zahl der Verbraucherbeschwerden im aktuellen Berichtsjahr deckt sich momentan mit den Werten des Vorjahres. Dies könnte sich mit Blick auf das BGH-Urteil vom 27. April 2021 (XI ZR 26/20) zur Unwirksamkeit von Vertragsänderungsklauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Banken u. U. noch ändern. Bislang sind Verbraucherbeschwerden zu diesem Thema bei uns aber Einzelfälle.

Ihr

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

2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.[6]

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **81** (91)[7] Eingaben. Dies entspricht einem Rückgang von 11 % gegenüber 2019.

Zuständigkeit

13 Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten.

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

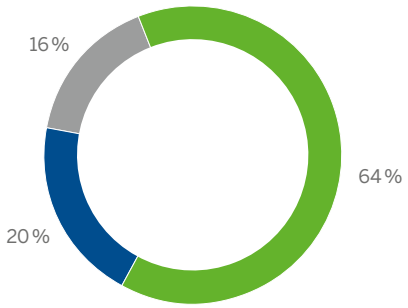
Bei 10 dieser Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich abgeben konnte.

Bei 3 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 Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl, hingewiesen.

In **16** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern lediglich allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per EMail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Teilweise handelte es sich dabei um Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die die Ombudsstelle irrtümlich per Telefax erreicht haben. Darüber hinaus ging es oft um Zuständigkeitsthemen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet. Einige Verbraucher reichten nach Voranfrage Schlichtungsanträge ein.

Die Ombudsstelle war hiernach für **52** (42), d. h. 64 % (46 %) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



- Zuständigkeit
- Allgemeine Anfragen
- Keine Zuständigkeit

2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 52 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

13 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit 25 % der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsspruch 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 8 Fällen vollständig entsprochen, in 3 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 2 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem dem Verbraucher der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis so aus dem Weg geräumt wurde.

Rücknahme

In **2** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Schlichtungsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In **4** 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 erließ der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid wegen eines anhängigen Verwaltungsverfahrens** in der streitgegenständlichen Sache. In **1** weiteren Fall erging ein **Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit**. Der Ombudsmann konnte das Schlichtungsverfahren nicht fortsetzen, weil Tatsachen, die für einen etwaigen Schlichtungsspruch oder -vorschlag entscheidend waren, streitig blieben und mangels einer verfahrensrechtlichen Möglichkeit zur Beweisaufnahme (Sachverständigengutachten) nicht geklärt werden konnten.

Schlichtungs-/Vergleichsvorschläge

In den übrigen **31** Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 5 Schlichtungssprüche bzw. Vergleichs- oder Schlichtungsvorschläge zugunsten der Verbraucher, die in 4 Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 26 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.

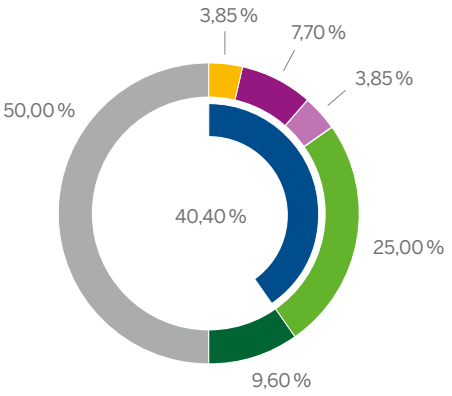
Die Unternehmen haben die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns zu 97 % (100 %) akzeptiert.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2020 in **40,4** % (52 %) 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 32,7 % 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 7,7 % der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 50 % der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



- Einigungsquote
- Rücknahme des Schlichtungsantrags
- Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag
- Ablehnungsbescheid (Verwaltungsverfahren/ Beweisbedürftigkeit)
- Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren
- Schlichtungs-/ Vergleichsvorschlag zugunsten Verbraucher
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen

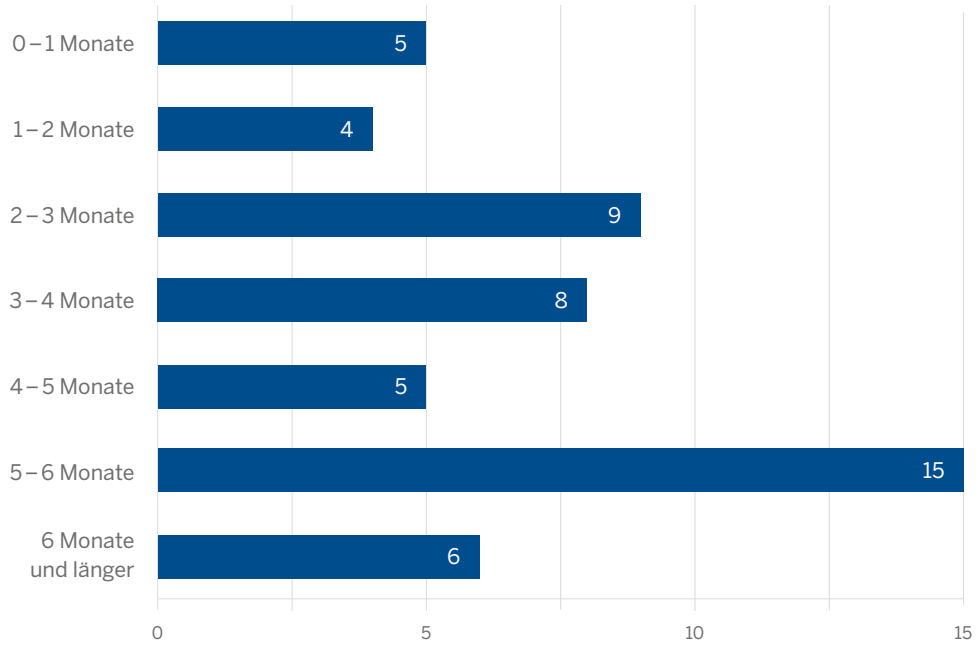
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 52 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungsspruchs/-vorschlags	**96,8 (83,6) 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)	**121,9 (100,5) Tage**
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungsspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	**31,7 (27,8) 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 haben sämtliche Verbraucher ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle ohne einen Rechtsbeistand geltend gemacht.

2.2.6 AUSBLICK 2021

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 49 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2021 bewegt sich damit auf Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2018	2019	2020
EINGÄNGE	**90**	**91**	**81**
Allgemeine Anfragen	34	44	16
Keine Zuständigkeit	15	5	13
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	5	1	10
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	10	4	3
ZUSTÄNDIGKEIT	**41**	**42**	**52**
Rücknahme des Schlichtungsantrags	1	3	2
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	19	19	13
OMBUDSMANN	**21**	**20**	**37**
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	1	3	4
Ablehnungsbescheid wegen Sachurteil	–	1	–
Ablehnungsbescheid wegen vorherigem Schlichtungsverfahren	–	1	–
Ablehnungsbescheid wegen anhängigem Verwaltungsverfahren	–	–	1
Ablehnungsbescheid wegen Einrede der Verjährung	1	–	–
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	–	–	1
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	2/1	0/2	1/4
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	16	13	26

2.3 SACHTHEMEN

Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

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

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Verwaltung eines Fonds durch eine Kapitalverwaltungsgesellschaft, war dabei, wie in den Vorjahren, nur in geringem Maße von Verbraucherbeschwerden betroffen. Vertriebsbeschwerden gab es keine. Die meisten Eingaben galten fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen (z. B. Riester) gefolgt von Eingaben zur Depotführung im Zusammenhang mit Fondsanlagen.

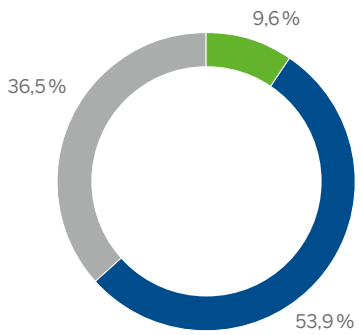
2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Bei fünf Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene Fonds.

Vier Eingaben betrafen sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG) und eine Eingabe einen sog. alternativen Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU). Beschwerden zu geschlossenen Fondsbeteiligungen gab es 2020 nicht.

Bei den OGAWs handelte es sich jeweils um Aktienfonds, davon um einen börsengehandelten Aktien-ETF. Bei dem AIF handelte es sich um einen offenen Immobilienfonds.

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



- Fonds
- Altersvorsorgeverträge
- Depot

Themen im Überblick

- 1 Fondsmanagement (Aktienfonds)
- 1 Ausschüttung (Aktienfonds)
- 1 Kosten (offener Immobilienfonds)
- 2 Verschmelzung (Aktienfonds)

Fondsmanagement

Ein Verbraucher verlangte von einer Kapitalverwaltungsgesellschaft ihm gegenüber die genaue Bezifferung des eingetretenen Verlusts aus der Investition eines Fonds in Wirecard-Aktien. Der Ombudsmann konnte in diesem Fall keine über die investmentrechtlichen Rechenschaftspflichten hinausgehenden Pflichten der Kapitalverwaltungsgesellschaft erkennen.

Ausschüttung

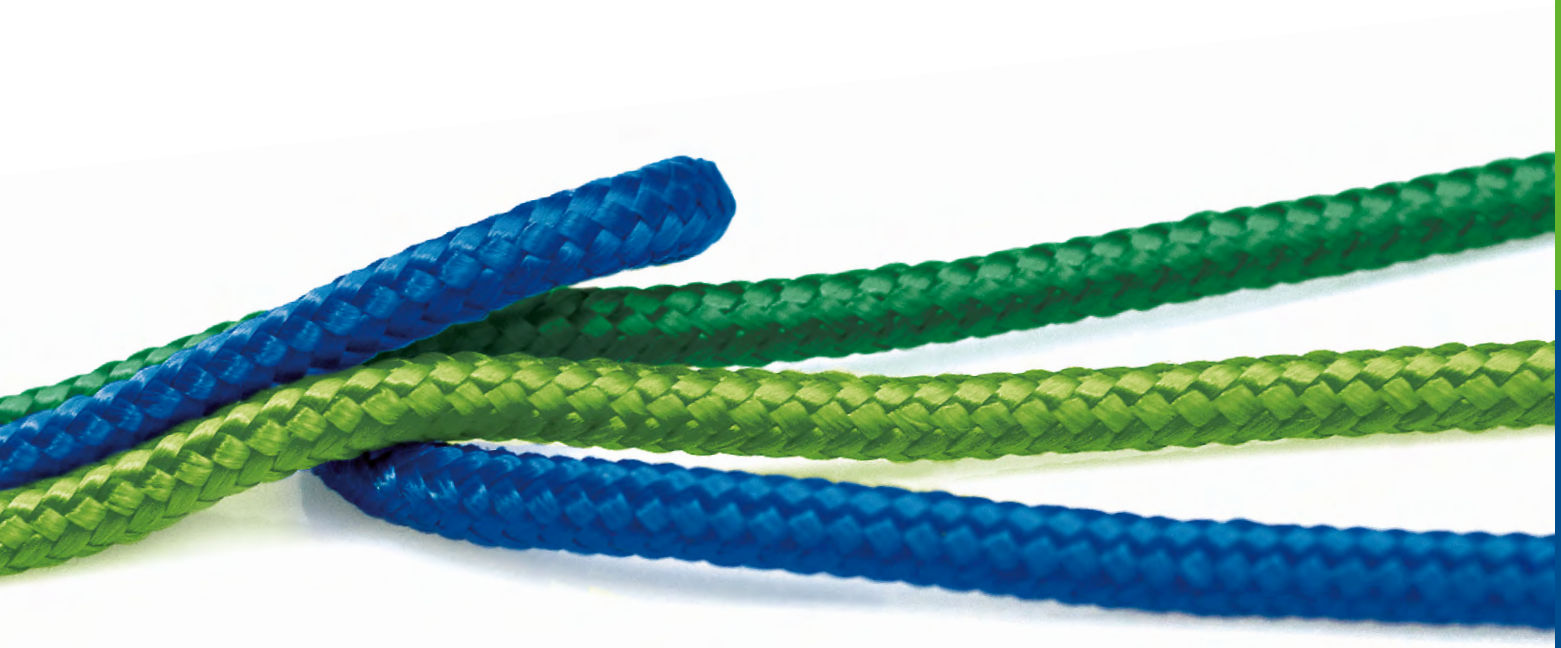
Ein Verbraucher forderte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft eines viermal jährlich ausschüttenden börsengehandelten Aktienfonds (ETF) unterjährig, d. h. zu jedem Ausschüttungszeitpunkt, die nach Aktiengesellschaften aufgeschlüsselte Offenlegung der dem Fonds bis dahin zugeflossenen Dividenden sowie Angaben über deren Verwendung. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft konnte dem Verbraucher nachvollziehbar ihre investmentrechtlichen Informations- und Offenlegungspflichten erläutern, die dies nicht vorsehen.

Kosten

Eine Verbraucherin war auf Grundlage einer von ihrer Hausbank erstellten sog. ex-post Kosteninformation zu ihrer Fondsanlage (u. a. offener Immobilienfonds) der Auffassung, die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe überhöhte Kosten vereinnahmt. Die jährliche Kosteninformation weiche von den Kostenangaben in den sog. wesentlichen Anlegerinformationen des Fonds ab. Der Ombudsmann konnte keinen Rückzahlungsanspruch erkennen und nur auf die für Verbraucher kaum zu durchschauende Komplexität der für die ex-post Kosteninformationen und die wesentlichen Anlegerinformationen jeweils geltenden Rechtsvorschriften hinweisen, die hinsichtlich der Kostenangaben nicht kongruent sind.

Verschmelzung

Zwei Verbraucher beanstandeten, dass sie aufgrund einer grenzüberschreitenden Verschmelzung ihrer Aktienfonds Kapitalertragsteuer entrichten mussten. Der Ombudsmann erläuterte ihnen die investmentsteuerrechtlichen Vorschriften, wonach grenzüberschreitende Verschmelzungen, anders als Verschmelzungen von Fonds, bei denen sowohl der übertragene als auch der übernehmende Fonds dem Recht desselben Staates unterliegen, nicht steuerneutral sind (vgl. Fallbeispiel S. 28).



FALLBEISPIEL
FONDS | VERSCHMELZUNG

Schlichtungsvorschlag
(Az.: B 003/2020)

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Gründe:

I.
Die Antragsteller A nehmen die Antragsgegnerin B auf Erstattung von Kapitalertragsteuern sowie abgeführter Beträge wegen des Solidaritätszuschlages in Anspruch, die im Zuge einer Verschmelzung von Fonds des Konzerns der B angefallen sind.

Die A hielten Anteile des Investmentfonds X, einem dem irischen Recht unterliegenden Fonds. Mit Wirkung vom 18.12.2019 wurde dieser Fonds mit dem Fonds Y verschmolzen, der luxemburgischem Recht unterliegt. Mit einem an die Anleger gerichteten Schreiben unterrichtete die B auch die A über die beabsichtigte Verschmelzung und bot diesen an, ihre Anteile „auf die übliche Art und Weise kostenlos zurücknehmen zu lassen". Zugleich heißt es in diesem Schreiben: „Die Verschmelzung verursacht keine wesentlichen wirtschaftlichen Veränderungen für Anleger des aufnehmenden Fonds." Nach Durchführung der Verschmelzung wurden die A mit Kapitalertragsteuern und Abzügen für den sog. Solidaritätszuschlag in einer Gesamthöhe von addiert 16.891,50 EUR belastet. Diesen Betrag machen die A im Wege des Schadensersatzes geltend. Sie sind der Auffassung, der Einbehalt der Steuern und der Abgaben für den Solidaritätszuschlag widerspreche der Zusage, die Verschmelzung werde zu keinen wirtschaftlichen Nachteilen führen. Die B ist dem mit rechtlichen Erwägungen entgegengetreten.

II.
Der Schlichtungsantrag ist unbegründet, weil die Verschmelzung der Fonds zulässig war und die Erhebung der Kapitalertragsteuern sowie des Solidaritätszuschlages sich nicht als wirtschaftlicher Nachteil im Sinne des Anschreibens der A vom November 2019 darstellt.

1. Gegen die Zulässigkeit der Verschmelzung der hier fraglichen Fonds bestehen keine durchgreifenden Bedenken. Sie entspricht Kapitel VI (Art. 37 ff.) der sog. OGAW-Richtlinie (EU-Richtlinie 2009/65/EG) und ist deshalb rechtlich nicht zu beanstanden. Der Ombudsmann geht mangels gegenteiligen Vortrags davon aus, dass das für diesen Fall einer grenzüberschreitenden Verschmelzung (Republik Irland / Großherzogtum Luxemburg) angewandte Verschmelzungsverfahren nach den Rechtsvorschriften der Republik Irland zugelassen worden ist. Auch die Bedingungen des Verkaufsprospektes des untergehenden Fonds (vgl. S. 59 des Prospektes des Fonds X) standen der Verschmelzung nicht entgegen. Im Ergebnis stellt sich deshalb die Verschmelzung der Fonds mangels Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften oder gegen vertragliche Bestimmungen nicht als Pflichtverletzung dar, so dass sich aus der Verschmelzung selbst keine Schadensersatzansprüche herleiten lassen.

2. Soweit die A geltend machen, ihnen sei wegen der Berechnung der Kapitalertragsteuer sowie der Beiträge zum sog. Solidaritätszuschlag ein Schaden in Höhe dieser Abzüge entstanden, kann dem nicht gefolgt werden.

a) Die steuerliche Behandlung der Verschmelzung von Investmentfonds richtet sich nach § 23 InvStG (Investmentsteuergesetz). Diese, auf den ersten Blick nicht nur für Laien schwer verständliche Vorschrift, regelt in erster Linie die steuerrechtlichen Folgen bei der Verschmelzung inländischer Investmentfonds, die regelmäßig steuerneutral abgewickelt wird (vgl. § 23 Abs. 1 bis 3 InvStG). Nach Abs. 4 dieser Vorschrift gelten die Absätze 1 bis 3 auch für die Verschmelzung von ausländischen Investmentfonds, die demselben Recht unterliegen. Damit sind aber nur steuerneutrale Verschmelzungen innerhalb eines ausländischen Staates möglich, aber keine wie im vorliegenden Fall grenzüberschreitenden Verschmelzungen (vgl. BT-Drs. 18/8045 S. 93, 94; Lindauer in Beckmann/Scholz/Vollmer, Kommentar zum InvStG, § 23 Rdnr. 34).

Da es sich in diesem Fall mithin um eine grenzüberschreitende Verschmelzung ausländischer Investmentfonds handelt, ist § 23 InvStG nicht anwendbar, so dass eine steuerneutrale Verschmelzung ausscheidet. Daraus folgt wiederum, dass mangels anderweitiger Regelungen bei grenzüberschreitenden Verschmelzungen die allgemeinen steuerrechtlichen Vorschriften anzuwenden sind. Auf der Ebene des übertragenden Investmentfonds (hier: Fonds X) wird deshalb aus steuerrechtlicher Sicht ein steuerpflichtiger Veräußerungsvorgang, auf der Ebene des übernehmenden Fonds (hier: Fonds Y) ein Anschaffungsvorgang verwirklicht. Anders ausgedrückt: Der Verschmelzungsakt stellt sich mit Blick auf die Anteile des untergehenden Fonds als steuerpflichtiger Veräußerungsvorgang zum Stichtag der Verschmelzung dar (vgl. Lindauer aaO, Rdnr. 38 unter Hinweis auf das BMF-Schreiben vom 21.05.2011, AZ: IV C 2 – S 1978 b/08/10001, BStBl I S. 1314, RZ. 00.02).

Das bedeutet im Ergebnis für die A: Die Heranziehung zur Kapitalertragsteuer und zu den Beiträgen des Solidaritätszuschlags widerspricht nicht der Zusage der B, dass die Verschmelzung zu keinem wirtschaftlichen Nachteil führen werde. Denn ersichtlich sollte keine steuerneutrale Verschmelzung garantiert werden. Vielmehr wollte die B mit ihrer Aussage verdeutlichen, dass die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen des aufnehmenden Fonds denen des untergegangenen Fonds entsprechen.

b) Im Übrigen hat die B zu Recht darauf hingewiesen, dass die steuerlichen Folgen der Verschmelzung rechtlich zu keinem Schaden auf Seiten der A geführt haben. Das zeigt folgende Überlegung: Da die Anleger einer Verschmelzung nicht widersprechen konnten, hatten sie nur das Recht, ihre Fondsanteile zu den im Zeitpunkt der Verschmelzung geltenden Bedingungen zurückzugeben. In diesem Fall wäre es zu einer Besteuerung der Wertsteigerung gekommen. Das ist im Fall der Verschmelzung nicht anders: Es werden die Wertsteigerungen besteuert, die bis zum Zeitpunkt der Verschmelzung entstanden sind. Danach entstehende Wertsteigerungen werden erst ab dem Zeitpunkt der Verschmelzung besteuert. Im Ergebnis heißt das also, dass es nicht zu einer – ohnehin rechtwidrigen – Doppelbesteuerung kommen kann. Damit fehlt es an einem Schaden.

Der Ombudsmann kann deshalb für die A nichts tun.

Berlin, den 26.8.2020

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

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

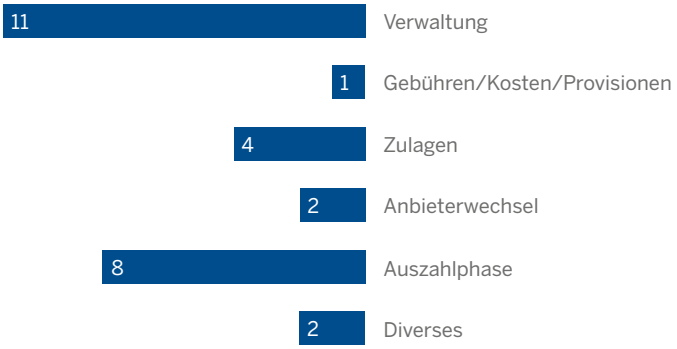
Bei 28 Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, um über die Laufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente". In der Ansparphase kommen je nach Anbieter unterschiedliche, finanzmathematisch automatisierte Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicherheitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen möglichst hohe Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung der Kapitalverwaltungsgesellschaft Rechnung getragen werden. Die Auszahlung kann über eine lebenslange Leibrente oder einen Auszahlplan mit anschließender Teilkapitalverrentung ab spätestens dem 85. Lebensjahr erfolgen.

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2020 mehr als 2,5 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von über 30 Mrd. Euro.

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

Themen im Überblick



Verwaltung

In elf Fällen beanstandeten Verbraucher die Verwaltung ihrer Altersvorsorgeverträge.

Ein Verbraucher bestand auf Rückabwicklung seines Altersvorsorgevertrags. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe ihre vertraglichen Pflichten nicht eingehalten, denn sie verwalte sein Altersvorsorgevermögen nicht überwiegend mit Aktienfonds. Der Ombudsmann pflichtete dem Verbraucher bei, dass die Riester-Rente gerade unter den aktuellen Kapitalmarktbedingungen Schwachstellen offenbare. Gleichwohl konnte er, insbesondere mit Blick auf die von einem Riester-Anbieter zu erfüllende Garantie, im konkreten Fall eine vertragliche Pflichtverletzung nicht erkennen. Weitere acht Verbraucher kritisierten Wertsiche-

rungsmaßnahmen der Kapitalverwaltungsgesellschaften bei ihren Altersvorsorgeverträgen, d. h. Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds, im Allgemeinen oder im speziellen Fall. So wandten sich einige dieser Verbraucher auch gegen konkrete Wertsicherungsmaßnahmen im Zuge der Börsenturbulenzen in der Corona-Krise und vermeintliche Werteinbußen. Der Ombudsmann wies regelmäßig auf den Ermessenspielraum der Kapitalanlagegesellschaften und das Spannungsverhältnis bei Fonds-Riesterverträgen zwischen der Erzielung einer möglichst hohen Rendite einerseits und dem unbedingten Kapitalerhalt, d. h. das gewährte Garantieversprechen andererseits hin. In keinem Fall erschien ihm aus der maßgeblichen sog. ex-ante Betrachtung eine solche Wertsicherungsmaßnahme als unvertretbar. Dies traf insbesondere auf Wertsicherungsmaßnahmen als Folge der Kurseinbrüche zu Beginn der weltweiten Corona-Pandemie zu, deren Tragweite jedenfalls im März 2020 kaum überschaubar war.

Bei einem Verbraucher gab es Streit über die Frage, wie er sein sog. Wohnförderkonto mindern kann. Das bei der Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) geführte fiktive Wohnförderkonto dient dazu, bei einer wohnwirtschaftlichen Verwendung von Altersvorsorgevermögen (sog. Wohnriester) die nachgelagerte Besteuerung zu realisieren. Der Ombudsmann konnte die Kapitalverwaltungsgesellschaft zur Abgabe einer entsprechenden Mitteilung an die ZfA bewegen, so dass bereits getätigte Zahlungen auf den Altersvorsorgevertrag des Verbrauchers das Wohnförderkonto mindern konnten.

Ein weiterer Verbraucher beschwerte sich über die Ertragsverwendung der in seinem Altersvorsorgevermögen enthaltenen Fonds, nahm seinen Schlichtungsantrag aber ohne Angabe von Gründen wieder zurück.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Ein Verbraucher beschwerte sich über Vertriebsprovisionen bei seinem Altersvorsorgevertrag, nahm seine Beschwerde jedoch vor Stellungnahme der Kapitalverwaltungsgesellschaft ohne Angabe von Gründen wieder zurück.

Zulagen

In zwei Fällen ging es Verbrauchern um die Kinderzulagen für ihren Altersvorsorgevertrag, die die Kapitalverwaltungsgesellschaft entweder fälschlich beantragt oder trotz ordnungsgemäßem Zulagenantrag versäumt hatte, zu beantragen. Im ersten Fall entschuldigte sich die Kapitalverwaltungsgesellschaft mit einer Kulanzzahlung für das dem Verbraucher entstandene bürokratische Ärgernis. Im zweiten Fall erstattete die Kapitalverwaltungsgesellschaft der Verbraucherin 3.300,- Euro für die aufgrund eines Erfassungsfehlers für acht Jahre nicht beantragten Kinderzulagen. Bei zwei weiteren Beschwerden über Zulagen liefen parallel Festsetzungsverfahren bei der ZfA, auf die der Ombudsmann bzw. die Geschäftsstelle verweisen mussten.

Anbieterwechsel

Ein Verbraucher beanstandete, dass es bei dem von ihm beauftragten Anbieterwechsel zu einer Verzögerung des Kapitalübertrags gekommen sei. Hierdurch sei ihm aufgrund der zwischenzeitlich positiven Börsenentwicklung ein Schaden von rd. 1.450,- Euro entstanden. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft entschuldigte sich für ihren Fehler und glich den Schaden umgehend aus. Eine Verbraucherin bestand auf die sofortige Ausführung des von ihr beauftragten Anbieterwechsels. Der Ombudsmann konnte dem nicht folgen, sondern nur auf die bei Anbieterwechseln geltenden gesetzlichen und vertraglichen Kündigungsfristen von drei Monaten zum Quartalsende verweisen.

Auszahlung/Rentenphase

Acht Verbraucherbeschwerden betrafen die Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

Bei einer Verbraucherin gab es Unstimmigkeiten über die Aufteilung des Altersvorsorgevermögens in gefördertes und ungefördertes Kapital bzw. die Höhe einer möglichen Kapitalentnahme zu Beginn der Auszahlphase. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft klärte den Streit im Wege einer Kulanzzahlung.

In zwei Fällen ging es um das Thema Kleinbetragsrente. Eine Verbraucherin war verärgert, dass sie ihre Riester-Rente nicht im Wege einer Einmalzahlung (Kleinbetragsrente) ausgezahlt bekam. Die errechnete monatliche Rente lag leicht über dem hierfür gesetzlich festgelegten Schwellenwert (vgl. § 93 Abs. 2 EstG). Sie meinte, die Kapitalverwaltungsgesellschaft hätte sie eingehend beraten müssen, wie eine solche Kleinbetragsrente zu erzielen gewesen wäre. Der Ombudsmann konnte eine solche Beratungspflicht nicht erkennen. Ein weiterer Verbraucher wollte keine Kleinbetragsrente, sondern bestand auf einer monatlichen Rentenzahlung. Die Kapitalanlagegesellschaft war jedoch gesetzlich und vertraglich dazu berechtigt, eine solche Einmalzahlung vorzunehmen, weil die errechnete monatliche Rente unter dem gesetzlich festgelegten Schwellenwert lag.

Ein Verbraucher beanstandete die Prämienhöhe für die Rentenversicherung, die bei einem Auszahlplan mit Teilkapitalverrentung zur Sicherung der Rentenzahlungen ab dem 85. Lebensjahr abgeschlossen werden muss, bzw. deren Kalkulationsgrundlagen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sei insbesondere von einer zu hohen Lebenserwartung ausgegangen. Der Ombudsmann konnte den Ärger des Verbrauchers über die gestiegene Prämie im Vergleich zu den bei Vertragsschluss erteilten Modellrechnungen nachvollziehen. Gleichwohl musste er auf die Unverbindlichkeit dieser Modellrechnungen hinweisen und darauf, dass sich die Prämie für die Rentenversicherung durch das gesunkene Zinsniveau, die gestiegene Lebenserwartung sowie die Pflicht der Lebensversicherer zu sog. Unisex-Tarifen erheblich zum Nachteil von Altersvorsorgesparern entwickelt haben.

Weitere drei Verbraucher beschwerten sich über ihre monatlichen Rentenleistungen. Diese wichen teils erheblich von den jeweils bei Vertragsschluss erhaltenen Modellrechnungen ab. Teilweise warfen sie der Kapitalverwaltungsgesellschaft vor, sie habe das Altersvorsorgevermögen nicht ordnungsgemäß verwaltet, insbesondere zu wenig in ertragsorientierte Aktienfonds investiert oder das Altersvorsorgevermögen vorschnell in sicherere Rentenfonds umgeschichtet. Der Ombudsmann hatte großes Verständnis für den Unmut der Verbraucher, musste aber auch hier zunächst darauf hinweisen, dass sämtliche Modellrechnungen bei Vertragsschluss deutlich als solche gekennzeichnet waren und sich Pflichtverletzungen bei der Verwaltung der Altersvorsorgevermögen tatsächlich nicht feststellen ließen.

Eine Verbraucherin begehrte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft die Korrektur einer steuerlichen Meldung an das Finanzamt. Der Anteil des ungeförderten Kapitals ihres Altersvorsorgevermögens sei darin zu niedrig ausgewiesen worden. Dies führe bei ihr zu einer höheren bzw. unrechtmäßigen nachgelagerten Steuerbelastung, der Riester-Renten unterliegen. Der Ombudsmann konnte den Streit im Wege eines Vergleichs beilegen (vgl. Fallbeispiel S. 33).

Diverses

Ein Verbraucher beanstandete die Bearbeitung eines Versorgungsausgleichsbeschlusses bei seinem Altersvorsorgevertrag, reichte jedoch keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag nach. Ein weiterer Verbraucher verlangte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft Auskünfte über seinen Altersvorsorgevertrag, die er im Schlichtungsverfahren erhielt.

FALLBEISPIEL
ALTERSVORSORGE | AUSZAHLPHASE

Vergleichsvorschlag
(Az.: K 004/2020)

Den Verfahrensbeteiligten wird folgender Vergleichsvorschlag unterbreitet:

1. **Die Antragsgegnerin B zahlt der Antragstellerin A ohne Anerkennung einer Rechtspflicht 500,00 EUR.**

2. **Mit Zahlung dieses Betrages ist das Schlichtungsverfahren erledigt.**

3. **Die weitere Durchführung des zwischen den Verfahrensbeteiligten abgeschlossenen Altersvorsorgevertrages bleibt von diesem Vergleich unberührt.**

Gründe:

Dem Vergleichsvorschlag liegen folgende Erwägungen zugrunde:

I.
Der zwischen den Verfahrensbeteiligten geschlossene Altersvorsorgevertrag befindet sich seit Anfang 2019 in der Auszahlungsphase. Die A verfolgt das Ziel einer Korrektur der steuerlichen Meldung der B an das Finanzamt, wonach Altersvorsorgebeträge, die die A unstreitig nach ihrem Eintritt in den Ruhestand in den Jahren 2015 bis 2018 in einer Höhe von insgesamt 3.600 EUR geleistet hat, nicht als steuerpflichtige Auszahlungen bzw. nicht als Auszahlungen aus gefördertem bzw. förderfähigen Kapital gewertet werden. Die B ist dem unter Hinweis auf Ziff. […] der Sonderbedingungen für einen Altersvorsorgevertrag entgegengetreten.

II.
Ein abschließender Schlichtungsvorschlag im Sinne einer umfassenden rechtlichen Beurteilung des Schlichtungsverfahrens kommt nach dem Rechtsgedanken des § 10 Abs. 2 Nr. 1 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds vorliegend nicht in Betracht. Hiernach kann der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn eine für die Schlichtung erhebliche Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung nicht geklärt ist. Das ist hier der Fall: Die rechtliche Beurteilung des Streitstoffs hängt davon ab, ob Ziff. […] der Sonderbedingungen für einen Altersvorsorgevertrag wirksam Bestandteil des Altersvorsorgevertrages geworden ist (§ 305c Abs. 1 BGB) bzw. einer Inhaltskontrolle im Sinne des § 307 BGB standhält. Diese Frage ist, soweit ersichtlich, höchstrichterlich noch nicht entschieden. Sie ist auch von grundsätzlicher Bedeutung, weil ihre Beantwortung eine Vielzahl gleichgelagerter Altersvorsorgeverträge betreffen kann.

Bei Verfügungen über das Altersvorsorgevermögen zu Beginn der Auszahlungsphase wird grundsätzlich zwischen gefördertem und nicht gefördertem Altersvorsorgevermögen unterschieden. Diese Unterscheidung treffen auch die Bedingungen des gegenständlichen Altersvorsorgevertrags. Nach Ziff. […] der Sonderbedingungen ist der Anleger berechtigt, zu Beginn der Auszahlungsphase die Auszahlung von bis zu 30 % des geförderten und bis zu 100 % des nicht geförderten Altersvorsorgevermögens zu verlangen. Bei gefördertem Altersvorsorgevermögen handelt es sich um Zulagen und/oder steuerlich begünstigte Altersvorsorgebeiträge. Demgegenüber handelt es sich bei nicht gefördertem Altersvorsorgevermögen um die Summe (zusätzlicher) Leistungen, die weder steuerlich begünstigt sind noch auf Zulagen beruhen.

Diese Beschreibung des Altersvorsorgevermögens stellt gewissermaßen das Leitbild der sog. Riester-Rente dar. Es räumt dem Sparer einerseits ein hohes Maß an Flexibilität bei Verfügungen über das Altersvorsorgevermögen zu Beginn der sog. Auszahlungsphase ein, sorgt aber zugleich dafür, dass ein nicht gänzlich unerheblicher Teil des Vermögens für Alterssicherungszwecke zur Verfügung steht.

Demgegenüber schränkt Ziff. […] der Sonderbedingungen allerdings die freie Verfügbarkeit von Teilen nicht geförderten Altersvorsorgevermögens zumindest für einen nicht unerheblichen Zeitraum ein. Denn diese Vorschrift stellt in Fällen wie dem vorliegenden pauschal ungefördertes Kapital von bis zu 1.946,00 EUR/Beitragsjahr für die Dauer von 7 Jahren gefördertem Kapital gleich und verhängt dadurch gewissermaßen eine Auszahlungssperre auch für ungefördertes Kapital, indem es diese Beträge als „förderfähig" einordnet. Das gilt auch für diesen Fall, obwohl die Voraussetzungen für eine Förderung unstreitig fehlen.

Zwar mag es aus Sicht der B aus Gründen der Verfahrensökonomie bei der Vielzahl von Altersvorsorgeverträgen sinnvoll sein, Lebenssachverhalte pauschal zu behandeln, weil es durchaus als denkbar erscheint, dass sich erst nach einiger Zeit sicher beurteilen lässt, ob freiwillige Leistungen steuerlich begünstigt sein werden oder Zulagen zur Folge haben können. Ob allerdings ein Zeitraum von 7 Jahren angemessen ist, könnte dem Leitbild des Altersvorsorgevermögensvertrages widersprechen oder zumindest in dieser konkreten Ausprägung einer Inhaltskontrolle nicht standhalten. Denn bei dieser Klausel könnte es sich um eine ungewöhnliche Bestimmung im Sinne des § 305c Abs. 1 BGB handeln. Denn die Ungewöhnlichkeit einer Klausel kann nach allgemeiner Meinung darauf beruhen, dass sie dem Leitbild des Vertrages widerspricht und dass sie für die A zudem überraschend gewesen sein könnte. Ein Verstoß gegen das Verbot einer unangemessenen Benachteiligung im Sinne des § 307 BGB wiederum könnte darin liegen, dass die B durch die jahrelange Gleichstellung von objektiv ungefördertem Kapital mit gefördertem Kapital pauschal ihre Interessen verfolgt, wobei allerdings zu ihren Gunsten zu berücksichtigen ist, dass sie grundsätzlich berechtigt ist, eigene Rationalisierungsinteressen und auch ihr Interesse an der Vereinfachung von Verfahrensabläufen zu verfolgen. Wie bereits ausgeführt, soll in diesem Verfahren jedoch von einer Klärung dieser Rechtsfrage, die wegen der Besonderheiten des Schlichtungsverfahrens ohnehin nicht abschließend sein kann, abgesehen werden.

III.

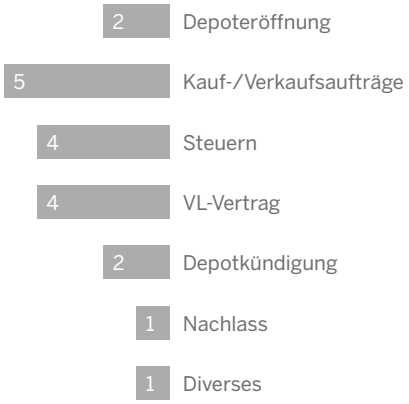
Gleichwohl regt der Ombudsmann den Abschluss des vorgeschlagenen Vergleichs an. Er trägt den widerstreitenden Interessen der Verfahrensbeteiligten insofern Rechnung, als der A für ihren Aufwand ein gewisser finanzieller Ausgleich eingeräumt wird; er berücksichtigt aber auch in gleicher Weise das nicht zu vernachlässigende Interesse der B an einer weiterhin gleichmäßigen und vertragsgerechten Erfüllung dieses Altersvorsorgevertrages.

Berlin, den 26.5.2021

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

2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick



Bei 19 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.

Depoteröffnung

Zwei Verbraucher beschwerten sich darüber, im Rahmen von Depoteröffnungen nicht die hierfür zugesagten Geld- bzw. Sachprämien erhalten zu haben. In einem Fall stellte die Verbraucherin keinen ausreichenden Schlichtungsantrag. Im anderen Fall gewährte die Bank die Prämienzahlung zur Beilegung des Streits, obwohl sie der Auffassung war, dass die Voraussetzungen für eine Prämie nicht vorgelegen haben.

Kauf-/Verkaufsaufträge

Bei fünf Beschwerden ging es um Wertpapierorders zum Verkauf von Fondsanteilen. Die Verbraucher machten regelmäßig geltend, die Bank oder Kapitalverwaltungsgesellschaft habe die Verkaufsorders verspätet ausgeführt bzw. abgerechnet und machten einen Differenzschaden geltend. Streitig waren z. B. der Zugang von Orders oder die sog. Orderannahmezeiten, die in den Fondsprospekten aufgeführt sind. Darüber hinaus kam es zu Verzögerungen, weil die Verbraucher sich noch legitimieren sollten. Ein Verbraucher reichte keinen ausreichenden Schlichtungsantrag ein. Zwei Verbrauchern erstatteten die Institute anstandslos einen Schaden, einem Verbraucher weit über 5.000,- Euro. In zwei Fällen konnte der Ombudsmann keine Ansprüche erkennen. Die Abrechnung der Kapitalverwaltungsgesellschaft entsprach den festgelegten Orderannahmeregelungen und das Verlangen einer Bank nach einer Unterschriftenprobe bei der zwischenzeitlich volljährig gewordenen Verbraucherin stellte sich als begründet heraus.

Steuern

In vier Fällen ging es um steuerrechtliche Themen. Drei Verbraucher reklamierten zur Jahresmitte, dass sie noch keine Jahressteuerbescheinigungen erhalten haben. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft stellte diese nach Einschaltung der Ombudsstelle unverzüglich aus. Eine weitere Verbraucherin verlangte von der Bank unter Verweis auf eine Nichtveranlagungsbescheinigung die Rückerstattung abgeführter Kapitalertragsteuer. Der Ombudsmann konnte keinen Anspruch erkennen. Die sog. NV-Bescheinigung war auf die Verbraucherin und ihren mittlerweile verstorbenen Ehegatten ausgestellt. Da die alleinige Gläubigerstellung der verwitweten Verbraucherin nach dem Tod des Ehegatten nicht feststand, hatte die Bank die Steuern rechtmäßig abgeführt.

VL-Verträge

Vier Verbraucher hatten Probleme mit ihrem Vertrag über vermögenswirksame Leistungen (VL-Vertrag). Ein Verbraucher, der diesen auflösen wollte, reichte jedoch keinen ausreichenden Schlichtungsantrag ein. Die Bank hatte in einem weiteren Fall von ihrem Pfandrecht Gebrauch gemacht und auf den VL-Vertrag einer Verbraucherin falsch verbuchte Zahlungen zurückgebucht. Der Ombudsmann gab der Bank recht. Ein Verbraucher verlangte die Herausgabe von Einzahlungen auf seinen VL-Vertrag, die er vor rund 30 Jahren geleistet hatte. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft lehnte dies ab und trug lediglich vor, dass das Depot wohl vor Jahren aufgelöst worden sein müsste. Der Ombudsmann unterbreitete den Parteien einen Vergleichsvorschlag. Ein anderer Verbraucher mahnte Buchungsunterlagen für einen Wertpapierübertrag aus seinem VL-Vertrag an. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft half der Beschwerde umgehend ab.

Depotkündigung

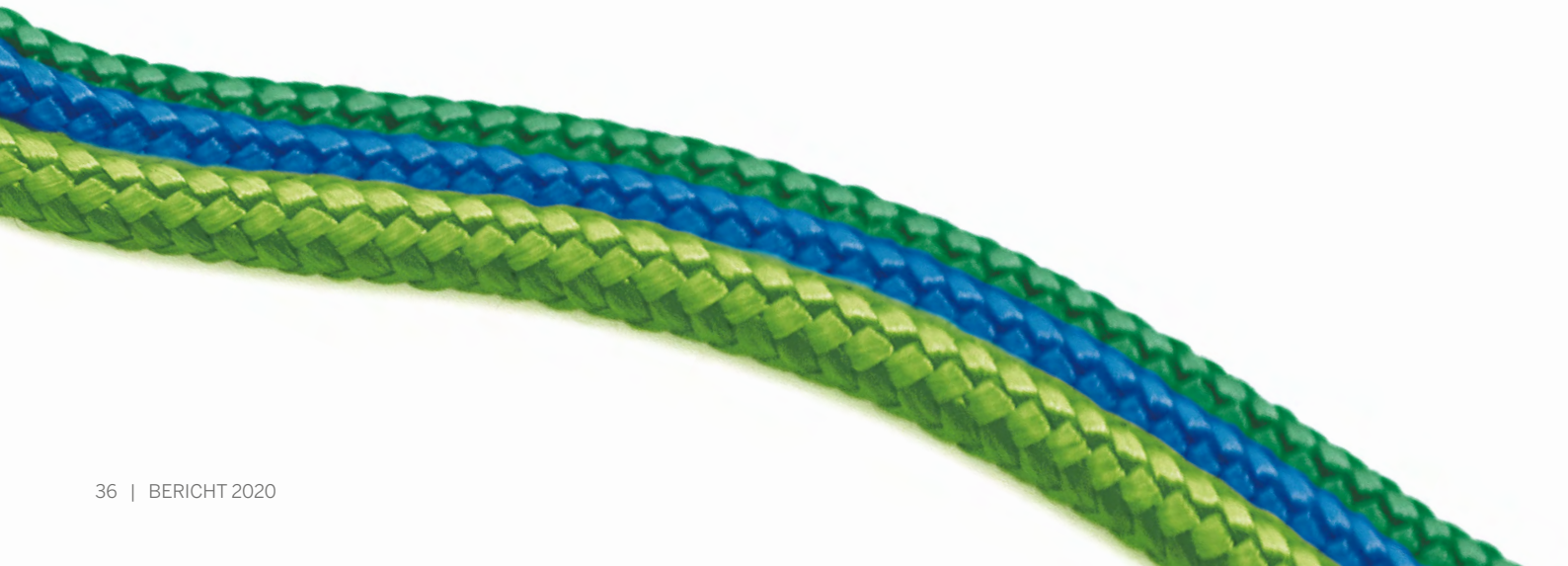
Zwei Verbraucherinnen begehrten die Kündigung ihres Depots. Im Fall einer Verbraucherin aus der Schweiz bestand die Kapitalverwaltungsgesellschaft dabei aus geldwäscherechtlichen Gründen vor Auszahlung auf eine erneute Legitimation. Die Verbraucherin hielt dies u. a. mit Hinweis auf die Corona-Pandemie für unzumutbar. Der Ombudsmann gab der Kapitalverwaltungsgesellschaft zwar recht, empfahl ihr aber auch, künftig die Gründe und Notwendigkeit für derartige Identitätsfeststellungen besser zu erläutern. In einem weiteren Fall klagte eine Verbraucherin darüber, dass die depotführende Stelle ihr Guthaben auf ein falsches Konto überwiesen habe. Der Ombudsmann konnte die Verbraucherin nur an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle verweisen, da das Depot tatsächlich bei einer Konzerngesellschaft der Antragsgegnerin in Luxemburg geführt worden war.

Nachlass

In einer Erbsache verzögerte sich die Auszahlung des Nachlassguthabens an die Miterben aufgrund von Legitimationsfragen. In der Folge kam es zum Streit über den Stichtag zu dem der Verkauf der Fondsanteile abgerechnet werden sollte. Der Ombudsmann unterbreitete den Parteien erfolgreich einen Vergleichsvorschlag (vgl. Fallbeispiel S. 37).

Diverses

In einem weiteren Fall stockte der Depotübertrag einer Verbraucherin, selbst Mitarbeiterin im Konzern der Kapitalverwaltungsgesellschaft, aufgrund von Legitimationsproblemen nach einer Heirat und einem damit verbundenen Namenswechsel. Der Ombudsmann stellte fest, dass die Verbraucherin sich bereits ausreichend legitimiert hatte und machte den Weg für den Depotübertrag frei.



FALLBEISPIEL
DEPOT | NACHLASS

Vergleichsvorschlag
(Az.: W 001/2020)

Den Verfahrensbeteiligten wird folgender Vergleichsvorschlag unterbreitet:

1. **Die Antragsgegnerin K zahlt an die Antragstellerin A und die Miterbinnen B und C je 1/3 des Depotwertes des Depots [...] (Nachlass D) mindestens zum Kurs vom 15.7.2020.**

2. **Die Miterbinnen erklären gegenüber der K bis 24.9.2020 schriftlich, dass sie dem Vergleich beitreten.**

3. **Mit Abschluss dieses Vergleichs sind sämtliche Ansprüche der A und der übrigen Miterben gegen die K im Zusammenhang mit dem Verkauf der Depotanteile und dem auf sie entfallenden Verkaufsanteil (1/3 des auf die A entfallenden Verkaufswertes) erledigt.**

Gründe:

I.
Die Antragstellerin A verlangt von der Antragsgegnerin K den Verkauf von Fondsanteilen aus dem Nachlass ihres am 3.12.2019 verstorbenen Vaters zu den am 13.12.2019 gültigen Anteilspreisen. Der Erblasser unterhielt bei der K ein Depot mit Anteilen an drei Fonds. Die A wurde ausweislich des Erbscheins des Amtsgerichts Dresden vom 20.1.2020 neben ihren beiden Schwestern Miterbin zu 1/3. Mit Schreiben vom 13.12.2019 unterrichtete die C, eine der Schwestern der A, die K vom Todesfall ihres Vaters und bat um Zusendung der erforderlichen Unterlagen zur Auflösung des Depots. Ob die Unterlagen vollständig oder unvollständig zugesandt wurden, war zwischen den Verfahrensbeteiligten streitig. Jedenfalls entwickelte sich zwischen ihnen ein Schriftwechsel, in dem die K die Erbinnen um Übersendung eines Erbscheins, einen Auftrag zur Auflösung des Depots und um eine Personenidentifikation bat. Im Verlauf des Schlichtungsverfahrens räumte die K ein, zwischenzeitlich sei festgestellt worden, dass am 6.4.2020 die Legitimation bei ihr eingereicht worden sei. Nach „nunmehr erfolgtem Abschluss des Identifikationsverfahrens und dem Vorliegen der gesetzlich erforderlichen Dokumentationen“ könne das hier fragliche Depot zu den aktuellen Konditionen / Rücknahmepreisen aufgelöst werden. Die A sei als Vertreterin der Erbengemeinschaft gebeten worden, einen neuen Auflösungsantrag zu stellen. Dem ist die A entgegengetreten. Sie ist der Auffassung, alles zur Auflösung des Depots unternommen zu haben. Jedenfalls habe sie die Verzögerung der Auflösung nicht zu vertreten; deshalb bestehe auch kein Anlass, für Versäumnisse auf Seiten der K auch noch die zwischenzeitlich eingetretenen Verluste zu übernehmen. Wegen der Einzelheiten des Vortrags der Verfahrensbeteiligten wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

II.
Der Ombudsmann schlägt den Beteiligten den Abschluss des im Tenor formulierten Vergleichs vor. Dem liegen folgende Erwägungen zugrunde:

1. Die A ist mit dem Tode ihres Vaters gemeinsam mit ihren Schwestern Miterbin des Nachlasses geworden. Auf sie und ihre Schwestern entfallen jeweils 1/3 des Nachlasses. Als sog. Gesamtrechtsnachfolgerin (§ 1922 BGB) konnte sie deshalb gemeinsam mit ihren Schwestern über den Nachlass, also auch über das bei der K geführte Depot, verfügen. Danach waren die Miterben grundsätzlich berechtigt, unmittelbar nach Eintritt des Erbfalls die Auflösung des Depots und die Auszahlung der Erlöse aus dem Anteilsverkauf zu verlangen. Dazu war aber ein entsprechender Antrag an die K zu richten, der an bestimmte Voraussetzungen geknüpft ist.

Dazu im Einzelnen:

a) In Fällen wie dem vorliegenden beweist die Vorlage eines Erbscheins der depotführenden Stelle, hier der K, die grundsätzliche Berechtigung des oder der Miterben, über die im Depot gehaltenen Wertpapiere zu verfügen. Diese Voraussetzung ist mit Vorlage des Erbscheins, der am 20.1.2020 erstellt worden ist, erfüllt. Denn der Erbschein liegt der K unstreitig vor.

b) Die im Fall einer Depotauflösung notwendige schriftliche Auftragserteilung der A liegt ebenfalls vor, wie im Laufe des Schlichtungsverfahrens unstreitig geworden ist.

c) Neben dem Zugang der Kündigungserklärung bedurfte es schließlich der Legitimation der A, die ebenfalls unstreitig bei der K eingegangen ist. Mit Schreiben vom 15.6.2020 hat diese eingeräumt, dass diese nunmehr vorliege. Die Legitimationsurkunde habe lediglich nicht richtig zugeordnet werden können, weil die Deutsche Post bei der Abwicklung des Identifizierungsverfahrens die Depotnummer fehlerhaft angegeben habe. Damit steht im Ergebnis fest, dass der Verkauf der Fondsanteile und die Auszahlung der Erlöse an die A in die Wege geleitet werden kann. Davon geht auch die K in ihrem Schreiben vom 15.6.2020 aus: „Somit liegen aktuell sämtliche zur Auflösung erforderlichen Unterlagen vor, so dass eine Auszahlung zu je einem Drittel an Sie (die Antragstellerin) bzw. die weiteren Miterbinnen erfolgen kann."

2. Soweit die A allerdings der Auffassung ist, die K habe den Erlös aus dem Verkauf der Fondsanteile auf der Basis der Anteilspreise vom 13.12.2019 auszukehren, kann dem nicht gefolgt werden.

a) Dieser Zeitpunkt scheidet ungeachtet etwaiger schriftlicher oder mündlicher Anträge bereits deshalb als für die Kündigung maßgeblich aus, weil an diesem Tag der für eine wirksame Kündigung des Depots notwendige Erbschein noch gar nicht vorgelegt werden konnte. Diesen hat das Amtsgericht Dresden erst am 20.1.2020 ausgestellt.

b) Dass die Kündigungserklärung der A der K ebenfalls vorliegt, ist unstreitig. Unklar ist lediglich, zu welchem Zeitpunkt diese der K zugegangen ist. Diese offenbar weiterhin umstrittene Frage konnte und kann im Schlichtungsverfahren nicht abschließend geklärt werden. Dass diese Kündigungserklärung der K zu einem bestimmten Zeitpunkt zugegangen ist, müsste die A gegebenenfalls darlegen und auch beweisen.

c) Da die K aber mit Schreiben vom 15.6.2020 eingeräumt hat, dass die formalen Voraussetzungen für eine Depotauflösung vorlägen, - anders ist die von ihr selbst gewählte Formulierung („Somit liegen aktuell sämtliche zur Auflösung erforderlichen Unterlagen vor, so dass eine Auszahlung zu je einem Drittel an Sie (die Antragstellerin) bzw. die weiteren Miterbinnen erfolgen kann.") schlechterdings nicht zu verstehen -, kann nach Auffassung des Ombudsmanns die Auflösung des Depots nicht zusätzlich davon abhängig gemacht werden, dass eine „Bestätigung des Auflösungsauftrags zum jeweils aktuellen Kurs" vorgelegt werden müsse.

d) Nähme man die K beim Wort, müsste sie angesichts ihrer eigenen Selbsteinschätzung die Depotauflösung damit spätestens im Gleichlauf zu ihrem Schreiben vom 15.6.2020 vorgenommen haben. Gleichwohl bleibt unklar, an welchem Tag genau die Voraussetzungen für einen wirksamen Auflösungsantrag vorlagen. Im Zweifel wird man den Tag annehmen können, an dem das Identifizierungsverfahren abgeschlossen war und die Identifizierungsunterlagen bei der K ungeachtet der zutreffenden Zuordnung zu dem maßgeblichen Depot eingegangen sind. Das war am 6.4.2020 der Fall, wie die K selbst vorträgt.

3. Da der von der A angestrebte Tageskurs vom 13.12.2019 aus rechtlichen Gründen ausscheidet, liegt es nahe, sich wegen der Abwicklung des Auflösungsverfahrens auf einen bestimmten Stichtag zu verständigen, der einerseits nach dem Zeitpunkt des Eingangs der Identifizierungsunterlagen, zeitlich aber vor Abschluss dieses Schlichtungsverfahrens liegt. Der Ombudsmann schlägt vor, sich als Stichtag auf den 15.7.2020 zu verständigen.

Zwischen dem 6.4.2020 und dem 15.7.2020 haben sich die Kurse der im Depot befindlichen Fondsanteile positiv verändert, wie sich aus den Webseiten der Fonds ergibt. Dieser Vorteil sollte an die A und ihre Schwestern weitergeben werden, denn die Verzögerung in der Bearbeitung des Antrags auf Depotauflösung lag zumindest zum Teil in der Sphäre der K, wenn auch nicht verkannt wird, dass die teils sich überschneidenden Mails der A mit Schreiben der K sowie die sich aus der Corona-Krise ergebenden Unzuträglichkeiten das ihre dazu beigetragen haben, dass es überhaupt zu diesem Schlichtungsverfahren kam. Da der Ombudsmann davon ausgeht, dass sich die K nicht auf Kosten der A und ihrer Miterbinnen bereichern will, ist der gewählte Zeitpunkt als Mindestmaßstab für die Berechnung des Depotwertes angenommen worden. Sollte dieser Wert zum tatsächlichen Auflösungszeitpunkt höher liegen, entspricht es dem Gedanken von Recht und Billigkeit, diese positive Entwicklung der A und ihren Miterbinnen zukommen zu lassen.

Berlin, den 11.8.2020

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

2.3.5 AUSBLICK 2021

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 49 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit auf dem Niveau des Vorjahres.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2020 eine grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerde verzeichnet. Es handelte sich um die Beschwerde einer Verbraucherin aus der Schweiz (Drittstaat).

Die Ombudsstelle hat 2020 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received one cross-border consumer complaint in 2020. 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 2020.

OMBUDSSTELLE GEWINNT NEUE MITGLIEDER.

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, welches Verbrauchern alternative Streitbeilegung bei der Ombudsstelle anbieten will. Dies gilt seit Einführung des KAGB in 2013 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 2020 Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgende neue Mitglieder begrüßen:

Zugänge

PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH
(4. Quartal 2020)

Schroder Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH
(1. Quartal 2021)

3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juli 2021):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	Aberdeen Standard Investments Deutschland AG	www.aberdeenstandard.de
	ACATIS Investment Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.acatis.de
	Allianz Global Investors GmbH	www.allianzglobalinvestors.de
	Alte Leipziger Trust Investment-Gesellschaft mbH	www.alte-leipziger.de
	Ampega Investment GmbH	www.ampega.com
	Amundi Deutschland GmbH	www.amundi.de
	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
	CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	www.credit-suisse.com
	Deka Immobilien Investment GmbH	www.deka-immobilien.de
	Deka Investment GmbH	www.deka.de
	Deka Vermögensmanagement GmbH	www.deka.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
DWS	**DWS Grundbesitz GmbH**	www.dws.com
DWS	**DWS Investment GmbH**	www.dws.com
Flossbach von Storch	**Flossbach von Storch Invest S.A.**	www.fvsinvest.lu
GENERALI INVESTMENTS	**Generali Investments Partners S.p.A. SGR Zweigniederlassung Deutschland**	www.generali-investments.com
HANSAINVEST	**HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH**	www.hansainvest.de
HAUCK & AUFHÄUSER FUND SERVICES	**Hauck & Aufhäuser Fund Services S.A.**	www.hauck-aufhaeuser.com
Helaba Invest	**Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH**	www.helaba-invest.de
HSBC INKA	**Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH**	www.inka-kag.de
INTREAL	**IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.intreal.com
IPConcept	**IPConcept (Luxemburg) S.A.**	www.ipconcept.com
Jamestown	**Jamestown US-Immobilien GmbH Jamestown Treuhand GmbH**	www.jamestown.de
KanAm Grund Member of KanAm Grund Group	**KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.kanam-grund.de
KanAm Grund Institutional Member of KanAm Grund Group	**KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.kanam-grund-institutional.de
LA FRANÇAISE SYSTEMATIC ASSET MANAGEMENT	**La Francaise Systematic Asset Management GmbH**	www.la-francaise-systematic-am.com
LAZARD ASSET MANAGEMENT	**Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH**	www.lazardassetmanagement.com
LBBW Asset Management	**LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH**	www.lbbw-am.de

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
LRI GROUP	**LRI Invest S.A.**	www.lri-invest.lu
MEAG A Munich Re company	**MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH**	www.meag.com
METZLER Asset Management Metzler Asset Management GmbH	**Metzler Asset Management GmbH**	www.metzler.com
MONEGA Das attraktive Fondskonzept	**Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH**	www.monega.de
NOMURA ASSET MANAGEMENT	**Nomura Asset Management Europe KVG mbH**	www.nomura-asset.eu
ODDO BHF ASSET MANAGEMENT	**ODDO BHF Asset Management GmbH**	www.am.oddo-bhf.com/deutschland/de/professioneller_anleger/home
PALADIN	**Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen**	www.paladin-am.com
PATRIZIA	**PATRIZIA Augsburg Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.patrizia.ag
RWB Private Capital Fonds	**RWB PrivateCapital Emissionshaus AG DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH**	www.rwb-ag.de
savills investment management	**Savills Fund Management GmbH**	www.savillsim.de
Schroders	**Schroder Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.schroders.de
ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft	**ServiceInvest Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**	www.serviceinvest.de
SIEMENS Ingenuity for life	**Siemens Fonds Invest GmbH**	www.siemens.de/fonds
SIGNAL IDUNA SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	**SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH**	www.si-am.de

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

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

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

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

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.
Postfach 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 Streitbeilegungsstelle 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 Streitbeilegungsverfahren findet erst statt, wenn sich Verbraucher mit ihrer Beschwerde zuvor erfolglos an ihren Finanzdienstleister gewandt haben. Die Finanzdienstleister in Luxemburg müssen der CSSF die Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.

„FINANZOMBUDSSTELLEN"

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

STREITBEILEGUNG NACH EU-STANDARDS.

4. OMBUDSVERFAHREN

Die 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 eines Schlichters, 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 Verbraucherangelegenheiten[9]. Diese wurde im Finanzbereich im Wege der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) vom 5. September 2016 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen umgesetzt. Die FinSV ist „lex specialis" gegenüber dem 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 zu Beginn 2016 erlassenen Gesetzes zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (RL-UmsG) bzw. der in diesem Zusammenhang erlassenen FinSV vom 5. September 2016 hat der BVI als Träger u. a. die Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die neue Rechtslage angepasst und zum 1. Februar 2017 vom BfJ einen positiven Bescheid zur Anerkennung seiner Verbraucherschlichtungsstelle erhalten.

Der Reformbedarf der Verfahrensordnung war hierbei überwiegend redaktioneller Natur. Bereits in der Vergangenheit erfüllte die Ombudsstelle als anerkannte Schlichtungsstelle im Sinne des § 11 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuchs die wesentlichen Vorgaben der neuen EU-Richtlinie. Deshalb wurde sie vom RL-UmsG als privilegiert betrachtet. Im Rahmen einer Übergangsfrist bis zum 31. Januar 2017 konnte sie auf Basis ihrer bis dahin geltenden Verfahrensordnung weiterarbeiten.

Davor hatte der BVI die Verfahrensordnung 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.

VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

Kompetent, unabhängig und neutral
Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

Schnell und effizient
Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

Alternativ
Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos
Der Rechtsweg steht weiter offen.

Kostenfrei
Keine Gebühren für Verbraucher.

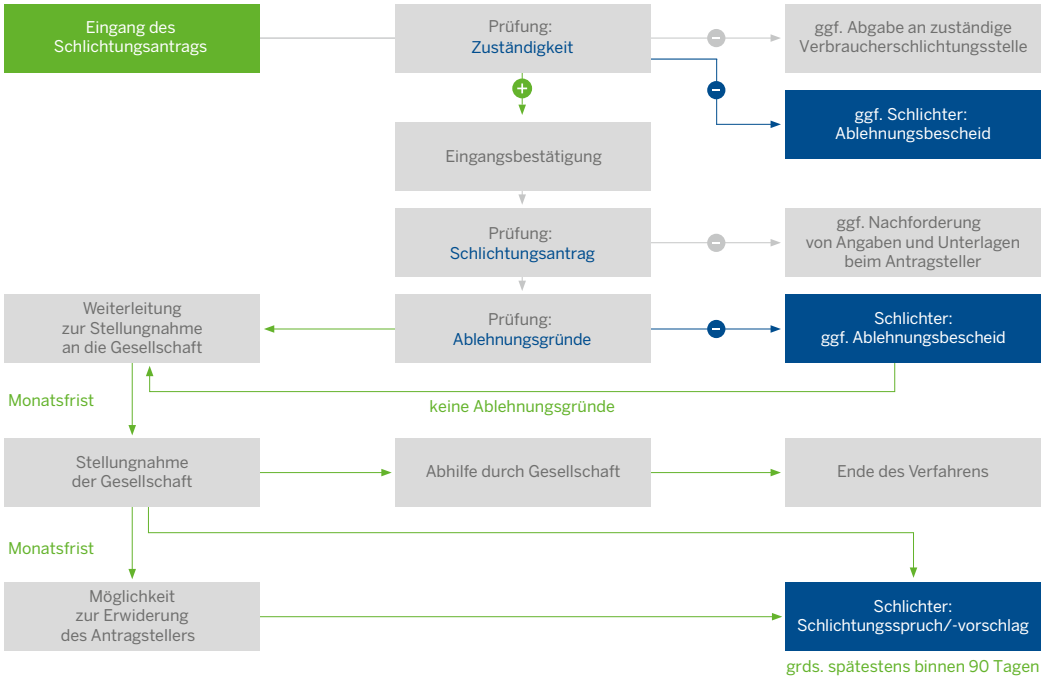
Vertraulich
Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein Schlichtungsverfahren, 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) 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 Schlichtungs-

Verfahrensablauf



verfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen 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 aber nicht.

In wenigen, aber allgemein anerkannten Fällen ist das Schlichtungsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrensökonomische 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 findet das Schlichtungsverfahren grundsätzlich statt.

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. Darin soll die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beigefügt werden. Die Ombudsstelle stellt hierfür 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. Im Fall der 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 diese Stellungnahme zur Kenntnis. Kommt das Unternehmen dem Schlichtungsantrag nach, teilt das Büro dem Verbraucher mit, dass das Schlichtungsverfahren in seinem Sinn beendet werden kann.

Erwiderung des Verbrauchers

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

Vorlage an den Ombudsmann

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

Schlichtungsvorschlag

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

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

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

Der Ombudsmann kann abgesehen von zwingenden Ablehnungsgründen 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 Schlichtungsfahren nicht möglich.

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

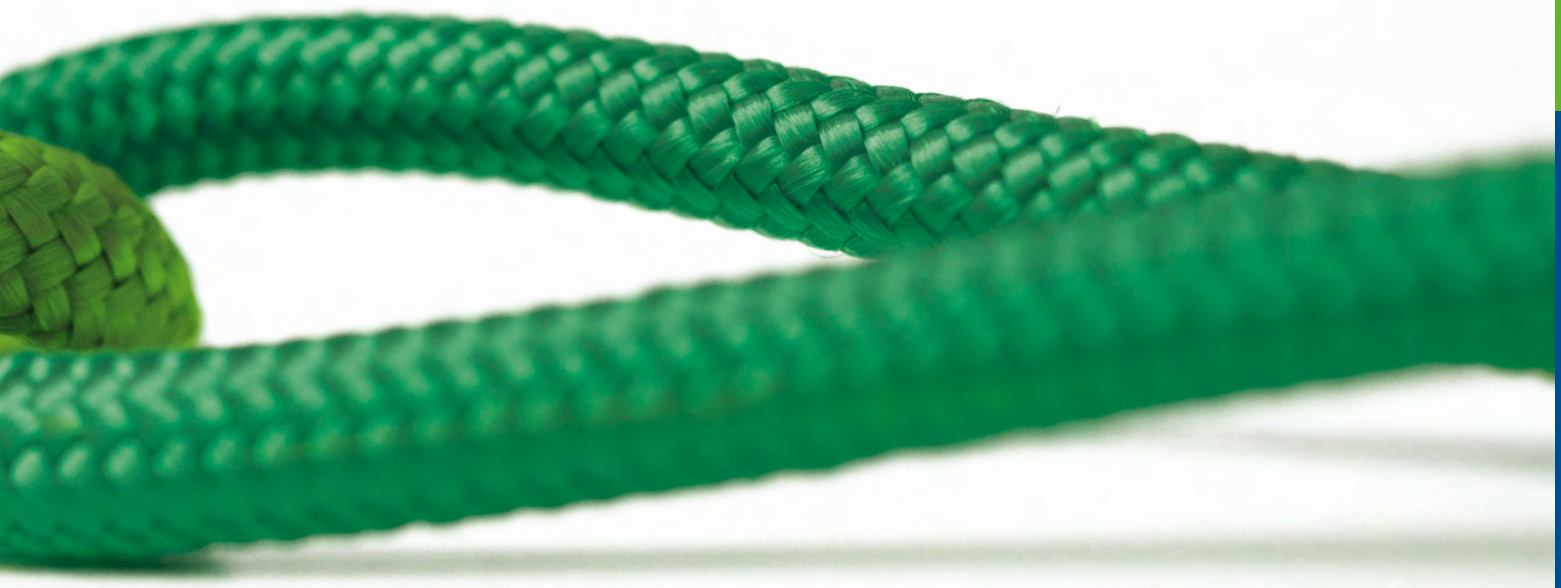
Beendigung des Verfahrens

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

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

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

Das Verfahren ist damit beendet.



„AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG: RECHT BEKOMMEN – GÜNSTIG UND OHNE GERICHT.“

STIFTUNG WARENTEST VOM 11.9.2020

5. DIALOG & MEDIEN

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

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank-, Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer. Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission[10] (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes[11] (INFO Network) statt.

Die Ombudsstelle ist u. a. auch Gesprächspartner für Politik, Ministerien und Aufsichtsbehörden, 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 aktive Öffentlichkeitsarbeit und 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 einen Beitrag zur Stärkung des gesellschaftlichen Bewusstseins über Wege außergerichtlicher Konfliktbewältigung.

Die Ombudsstelle unterstützt und begleitet zudem 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 2020, aufgrund der Corona-Pandemie 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 mögliche Reform der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) und Fragen der Digitalisierung von Streitbeilegung.

Das jährliche Treffen der Finanzschlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den Finanzmarkt bei der BaFin Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht musste 2020 aufgrund der Corona-Pandemie entfallen.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2020 bei mehreren virtuellen Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. 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 18.2.2020 auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin statt.

Fachveranstaltungen

Die Ombudsstelle hat darüber hinaus 2020 an verschiedenen weiteren Fachgesprächen und -konferenzen sowie sonstigen Veranstaltungen zum (finanziellen) Verbraucherschutz und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen.

Hierzu zählen u. a.:

21.1.2020
Fachgespräch
„Digitalisieren der Streitbeilegung am Beispiel Gesundheitswesen“
Johnson & Johnson (Berlin)

22.1.2020
Fachveranstaltung
„10 Jahre söp – 10 Jahre Schlichtung für den Personenverkehr“
söp (Berlin)

6.11.2020
Fachveranstaltung
„Deutscher Verbrauchertag“
vzbv (online)

20.11.2020
Fachveranstaltung
„New Consumer Agenda: Helping EU consumers make the most of their rights“
ECC-Net (online)

5.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus dem 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 freiwillige Jahresbericht informiert mit praktischen Fallbeispielen detailreich und abschließend über die Schlichtungsvorgänge eines Berichtsjahres und die weiteren Zahlen, Daten und Fakten zur Ombudsstelle.

Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

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

Webseite

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

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

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

Pressestimmen

Die Presseresonanz des Jahres 2020 zur Ombudsstelle in Auszügen:

Deutsche Finanz Presse Agentur vom 23.1.2020
Ombudsstelle für Investmentfonds zieht „erfreuliche Bilanz für 2019“

Finanztest vom 1.4.2020
Ombudsmann für Fonds

Deutsche Finanz Presse Agentur vom 14.8.2020
Jahresbericht 2019 der Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht

AnlegerPlus vom 24.8.2020
Die Fonds-Schlichter

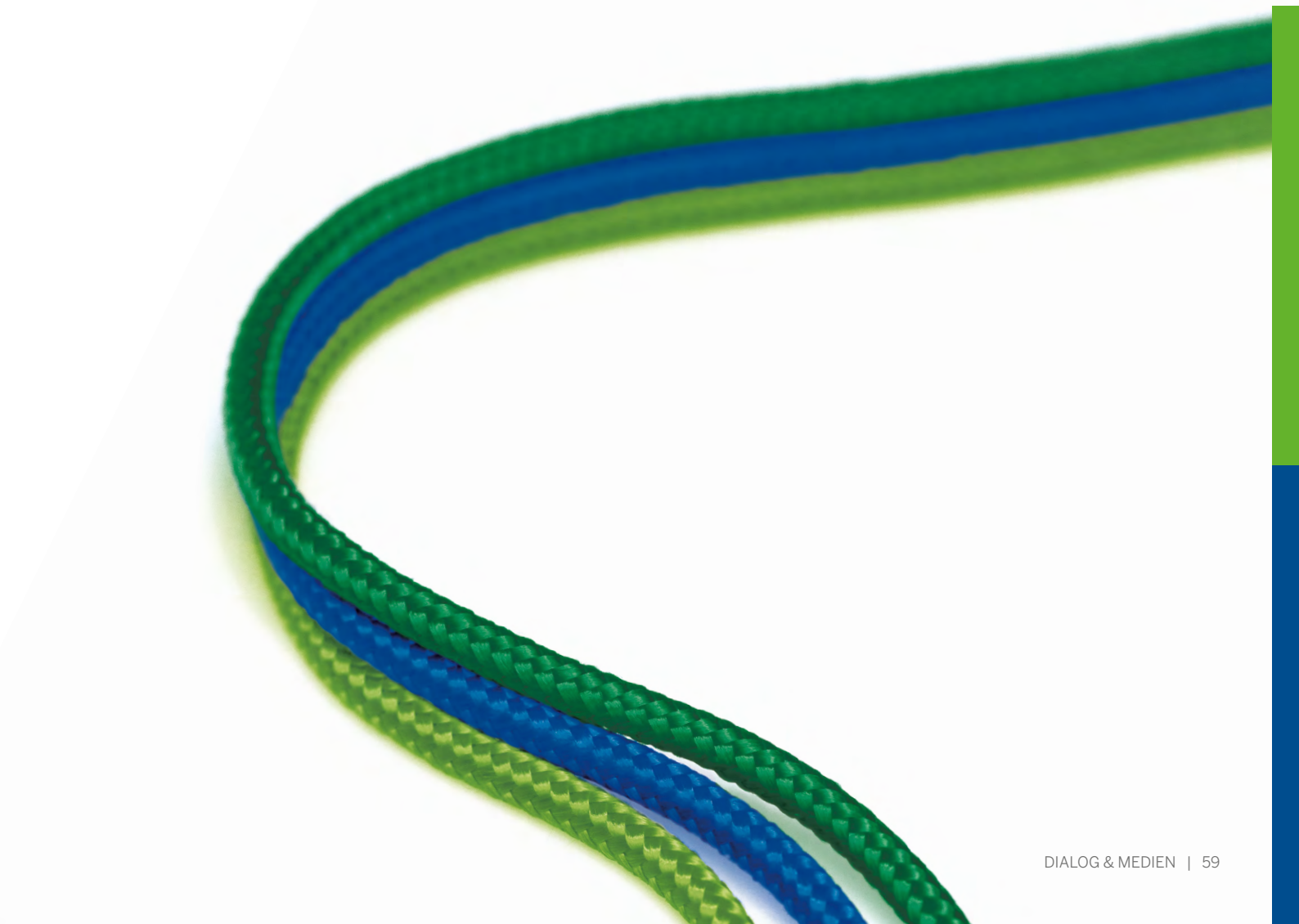
Stiftung Warentest vom 11.9.2020
Außergerichtliche Streitbeilegung: Recht bekommen – günstig und ohne Gericht

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 INVESTMENTFONDS[12] DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E.V.

(STAND FEBRUAR 2017)

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung-FinSV) ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsanträgen von Verbrauchern gegenüber Unternehmen, die ihre Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren erklärt haben[13], 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 Erwiderung 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 vorlagen.

§ 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 Kapitalanlage-gesetzbuch 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 Volks-banken 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:
28. Juli 2021

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroepper.com

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

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C048826

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
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

FIN-NET