

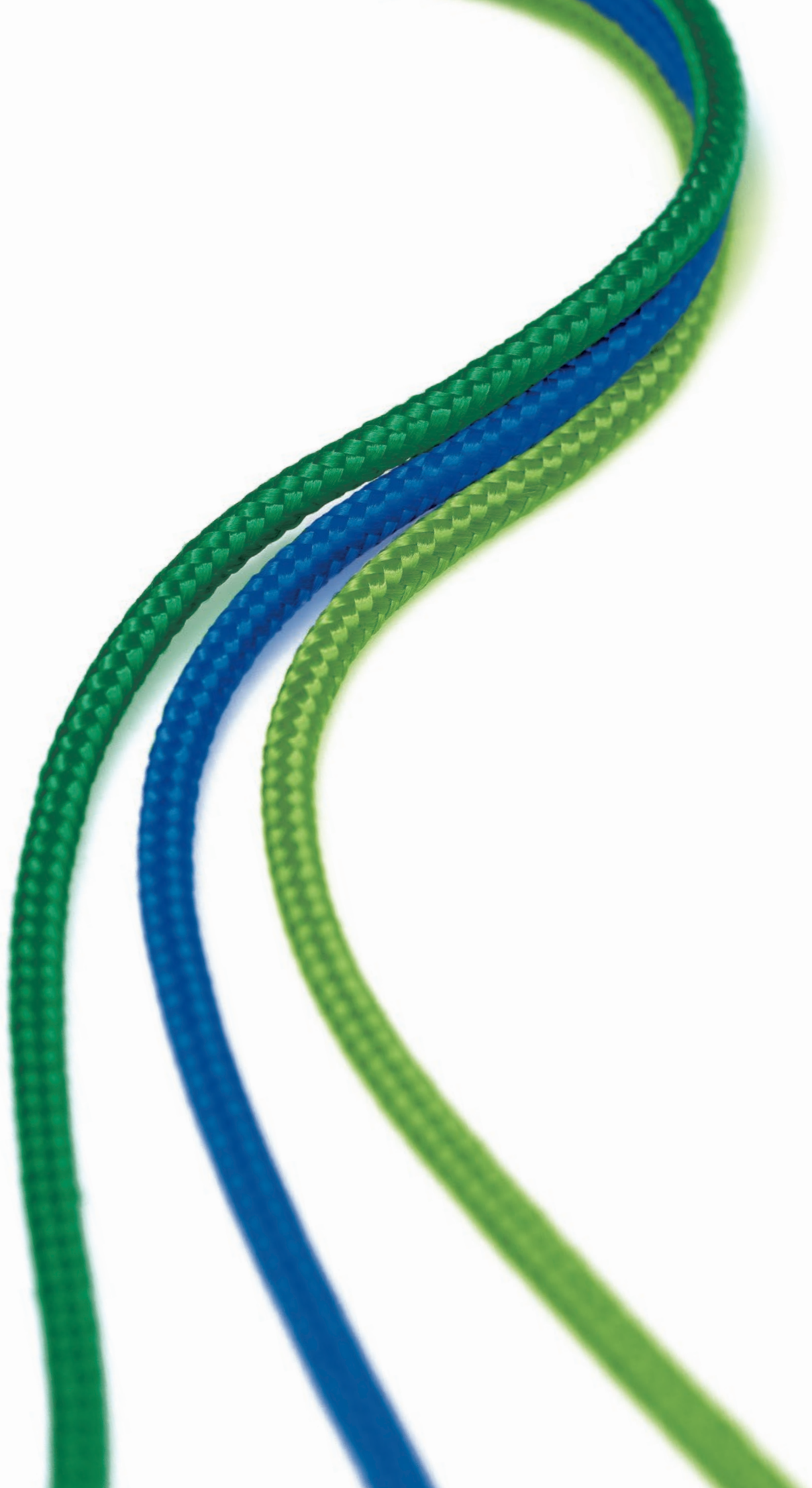
# TÄTIGKEITSBERICHT 2015





# TÄTIGKEITSBERICHT 2015





# INHALT

VORWORT	4
<b>1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS</b>	<b>6</b>
1.1 Fondsombudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Engagement	15
<b>2. BERICHT 2015</b>	<b>16</b>
2.1 Dr. h. c. Nobbe zum Berichtsjahr	18
2.2 Statistik	20
2.3 Sachthemen	23
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten/Cross-border disputes	39
<b>3. MITGLIEDER</b>	<b>40</b>
3.1 Unternehmen	42
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	46
<b>4. OMBUDSVERFAHREN</b>	<b>48</b>
4.1 Neue Rechtslage	50
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	50
4.3 Verfahrensablauf	52
<b>5. NETZWERKE</b>	<b>54</b>
5.1 Dialoge	56
5.2 Fachtagungen	56
<b>6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>58</b>
6.1 Medien	60
6.2 Pressestimmen	61
<b>ANHANG</b>	<b>62</b>
Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds	64
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	68

„DIE FONDSBRANCHE  
ERFREUT SICH EINER HOHEN ZUFRIEDENHEIT  
BEI VERBRAUCHERN.“

TIMM SACHSE



## SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Tätigkeitsbericht 2015.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist nun seit ziemlich genau fünf Jahren als spezialisierte Verbraucherschlichtungsstelle im Bereich der Kapitalanlage in Fonds tätig. Die Bilanz kann sich sehen lassen.

Viele Fondsanleger haben in dieser Zeit von einem schnellen, kostenfreien und interessengerechten Schlichtungsverfahren profitiert und werden dies auch in Zukunft.

Die Zahl der Verbraucherbeschwerden ist dabei überschaubar geblieben. Gemessen an der Größe der deutschen Fondsbranche und den vielen Millionen Fondsanlegern und Altersvorsorgesparern ist das bemerkenswert und zeugt von einem hohen Maß an Verbraucherzufriedenheit mit Fondsgesellschaften, deren Produkten und Dienstleistungen.

Die Ombudsstelle selbst hat sich in dieser Zeit schnell etabliert und ist bei Verbrauchern, Unternehmen, Behörden, Verbraucherschutz und Politik zu einer festen Größe herangereift. Dies belegt nicht nur ihr stetiges Mitgliederwachstum, sondern auch die Berufung in Gremien der BaFin oder des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der Europäischen Kommission.

Die Standards der Ombudsstelle haben wir seit ihrem Start über die Zeit zu den verbraucherfreundlichsten in der Streitbeilegung weiterentwickelt.

Hier ist vor allem die Einführung bindender Schiedssprüche für Verbraucherbeschwerden bis 10.000 Euro zu nennen oder der bewusste Verzicht auf Mindest- oder Höchstgrenzen bei den Streitwerten. Nicht zuletzt schreiben wir Transparenz besonders groß und berichten neben dem Tätigkeitsbericht seit geraumer Zeit auch zwischendurch über die Verbrauchersituation im Bereich Fonds.

Das neue Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten bestätigt unseren Antritt. Es behandelt die Ombudsstelle privilegiert, da sie die meisten der gesetzlichen Standards bereits erfüllt oder übertrifft.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre unseres aktuellen Tätigkeitsberichts.

Ihr

Timm Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.

KOMPETENT.  
UNABHÄNGIG.  
NEUTRAL.

UNABHÄNGIG.

NEUTRAL.



# 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

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

Für Fragen und Probleme stehen Kapitalverwaltungsgesellschaften mit ihren Service- und Beschwerdeabteilungen bereit. Verbraucherbeschwerden müssen sie angemessen, unverzüglich und kostenfrei bearbeiten.

Bei der Ombudsstelle können Verbraucher ihr Anliegen von unabhängiger und neutraler Seite fach- und rechtskundig überprüfen lassen. Mit ihrem Schlichtungsverfahren bietet sie einen einfachen, schnellen und kostenfreien Weg zum Recht. Das ist eine risikolose Alternative zu einem oft langen und teuren Gerichtsprozess und dient auch Problemen, für die der Weg zu Gericht von vornherein nicht lohnt.

Die einvernehmliche Klärung von Streitigkeiten zwischen Fondssparern und Finanzdienstleistern steht dabei im Vordergrund.

Der Fondsombudsmann prüft Verbraucherbeschwerden zu offenen und geschlossenen Fonds, zu Altersvorsorge und Depotführung wie ein staatliches Gericht nach Recht und Gesetz. Er kann bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verpflichtend gegenüber einem Unternehmen entscheiden, sofern es nicht um grundsätzliche Fragen geht.

Die Ombudsstelle gilt als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016.

Das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz haben das Schlichtungsverfahren geprüft und genehmigt.

Der deutsche Fondsverband BVI hat die Ombudsstelle 2011 als Ausdruck eines modernen und aktiven Verständnisses von Wirtschaft und Verbraucherschutz ins Leben gerufen.



„DAS NEUE STREITBEILEGUNGSGESETZ  
IST EIN MEILENSTEIN FÜR DEN VERBRAUCHER-  
RECHTSSCHUTZ.“

DR. H.C. GERD NOBBE

## 1.1 FONDSOMBUDSMANN

### 1.1.1 FONDSOMBUDSMANN DR. H. C. GERD NOBBE

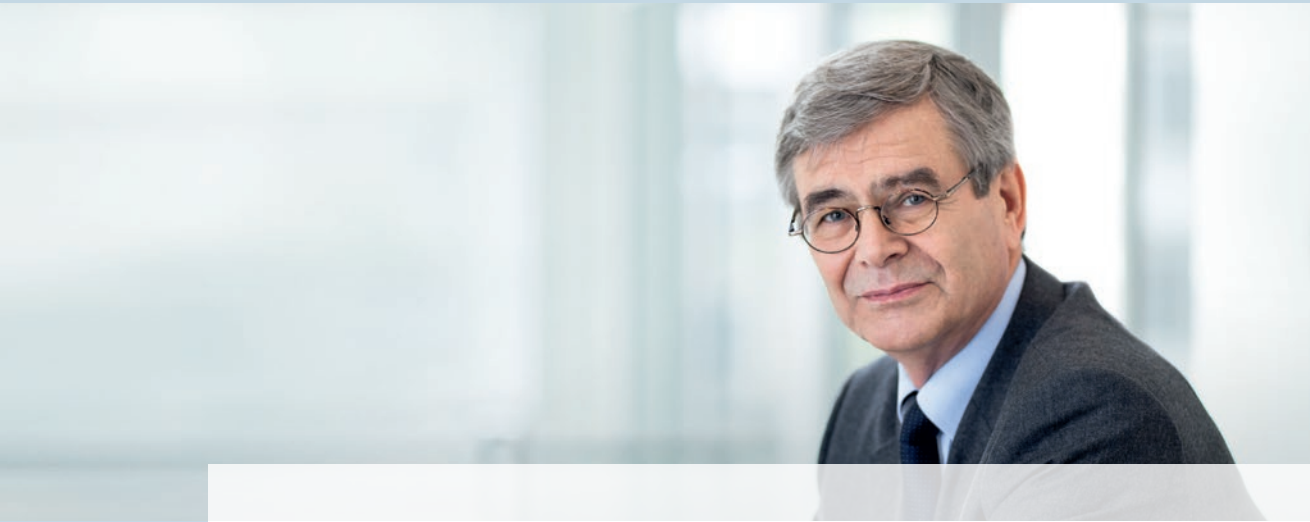
Dr. h. c. Gerd Nobbe ist seit dem 1. September 2011 erster Fondsombudsmann.

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

Der BVI hat Dr. h. c. Nobbe nach dreijähriger Amtszeit 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsombudsmann bestellt.

#### Vita:

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



„DIE FINANZBRANCHE IST EIN  
VORREITER IN DER VERBRAUCHER-  
STREITBEILEGUNG.“

WOLFGANG ARENHÖVEL

## 1.1.2 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

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

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

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

Der BVI hat Wolfgang Arenhövel nach dreijähriger Amtszeit 2014 für weitere drei Jahre zum Fondsbudsmann bestellt.

### Vita:

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



„DIE VERBRAUCHER SCHÄTZEN DEN  
EINFACHEN, SCHNELLEN UND KOSTENFREIEN  
ZUGANG ZUM RECHT.“

TIMM SACHSE

## 1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

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

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

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

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2015 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro. In dieser Eigenschaft ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig. Monika Marker führt das Sekretariat.

### Kontakt

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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 - 0  
Telefax: +49 30 6 44 90 46 - 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 unabhängige Erledigung seiner Aufgaben nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

### Neutralität

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

### Interessenkonflikte

Die Vergütung des Ombudsmanns steht in keinerlei Zusammenhang mit dem Ausgang eines Schlichtungsverfahrens. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen an seiner Unparteilichkeit rechtfertigt.

### 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 Ombudsstelle schlichtet Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen über Fonds und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

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

Ein Verbraucher ist dabei jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen Tätigkeit zugerechnet werden kann (§ 13 BGB).

Die Ombudsstelle bearbeitet grundsätzlich keine Verbraucherbeschwerden über ausländische Fonds. Hierfür sind die Schlichtungsstellen im Herkunftsland des Fonds zuständig. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber Banken und Sparkassen stehen regelmäßig die Schlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft, der Deutschen Bundesbank und der BaFin zur Verfügung.

### 1.3.2 ORGANISATION

Träger der Ombudsstelle ist der BVI.

Der deutsche Fondsverband hat die Ombudsstelle als organisatorisch selbstständige Einheit des BVI konzipiert. 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 auch gegenüber dem Verband die Verschwiegenheitspflicht. Hierfür stehen vertragliche Abreden und verfahrensrechtliche Garantien.

Im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2015 oblag Dr. h. c. Nobbe die alleinige Bearbeitung von Schlichtungssachen und Wolfgang Arenhövel war stellvertretender Fondsombudsmann. Diese Geschäftsverteilung gilt 2016 fort.

### 1.3.3 FINANZEN

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

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

Der Ombudsstelle stand 2015 ein Budget in Höhe von 403.697,53 Euro einschließlich Fallpauschalen zur Verfügung. Diese Mittel hat sie in Höhe von 359.204,31 Euro ausgeschöpft.

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

### 1.3.4 RECHTSQUELLEN

Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (RL-UmsG) hat die Schlichtungsverfahren im Finanzbereich einheitlich in § 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) normiert.

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

Hiernach können sich Verbraucher bei Streitigkeiten über Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs an eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Ombudsstelle gilt gemäß § 16 Absatz 2 UKlaG n.F. als eine solche Stelle und muss die mit dem RL-UmsG verbundene Neuordnung der außergerichtlichen Streitbeilegung in Deutschland spätestens ab dem 1. Februar 2017 in ihren Statuten nachvollziehen. Im Fondssektor können sich Verbraucher an die BaFin-Schlichtungsstelle als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle wenden, wenn es keine zuständige anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt.



Die Rechtsverordnung der BaFin über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzes vom 16. Juli 2013 als aktuell noch geltende Grundlage des Schlichtungsverfahrens der Ombudsstelle wird zum 1. Februar 2017 aufgehoben und durch eine neue Rechtsverordnung nach Maßgabe des § 14 Absatz 5 UKlaG n.F. ersetzt.

## 1.4 ENGAGEMENT

Die Ombudsstelle engagiert sich neben ihrer Schlichtungsarbeit in verschiedenen Gremien für den Verbraucherschutz und die alternative Verbraucherstreitschlichtung im Bereich Finanzdienstleistungen.

Sie ist in folgenden Gremien vertreten:

### 1.4.1 BAFIN-VERBRAUCHERBEIRAT

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

Der Verbraucherbeirat wurde mit dem Gesetz zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht eingeführt. Er berät die BaFin bei der Erfüllung ihrer Aufsichtsaufgaben und soll dazu beitragen, dass die BaFin Erkenntnisse von Verbrauchern und Verbraucherschutzorganisationen noch stärker in ihre Aufsichtsarbeit integrieren kann.

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



**Wolfgang Arenhövel**  
Fondsbudsmann

Mitglied des  
Verbraucherbeirats der BaFin



Netzwerk der Schlichtungsstellen für  
Finanzdienstleistungen

### 1.4.2 FIN-NET

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

Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Verbraucherschlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen Wirtschaftsraums, d. h. in der Europäischen Union sowie in Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 58 Mitgliedern aus 25 Staaten, wie dem deutschen Versicherungsombudsmann, dem UK Financial Ombudsman Service oder der Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Das FIN-NET bildet das erste und bislang einzige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa und wurde 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Die Mitgliedschaft ist nur solchen Einrichtungen möglich, die die Qualitätsstandards der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erfüllen<sup>1</sup>.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Problemen erleichtern. Die Mitglieder des FIN-NET unterstützen Verbraucher in ihrem Heimatland und stellen z. B. Kontakte zu ausländischen Schlichtungsstellen her oder halten entsprechende Informationen bereit.

<sup>1</sup> Richtlinie 2013/11/EU



**Timm Sachse**  
Leiter

Mitglied des  
FIN-NET Steering Committees

„DAS KLASSISCHE FONDSGESCHÄFT  
IST QUASI BESCHWERDEFREI.“

DR. H.C. GERD NOBBE

## 2. BERICHT 2015

---

**91** VERBRAUCHERBESCHWERDEN

EINGÄNGE MINUS **1%** GEGENÜBER 2014

GUT **45%** DER ERGEBNISSE ZU GUNSTEN VERBAUCHER

EINIGUNGSQUOTE BEI INSGESAMT **50%**

---



## 2.1 DR. H.C. NOBBE ZUM BERICHTSJAHR 2015

Im Berichtsjahr 2015 sind bei der Ombudsstelle des BVI insgesamt nur 91 Verbraucherbeschwerden eingegangen. Es gab keine besonderen Entwicklungen. Wie im Vorjahr musste ich nur weniger als 25 % der Eingaben mit einem Schlichtungsvorschlag beenden. Diese ergingen ausnahmslos binnen einer Woche nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakten bei mir. Alle anderen Beschwerden konnten bereits im Vorfeld bearbeitet und erledigt werden.

Diese Zahlen belegen eindrucksvoll die außerordentlich effiziente Arbeit meiner Geschäftsstelle, insbesondere des Leiters des Büros der Ombudsstelle. Dafür verdient er meinen besonderen Dank. Die Zahlen belegen aber auch, dass bei den Kapitalverwaltungsgesellschaften und Banken, die am Ombudsverfahren des BVI teilnehmen, sehr große Bereitschaft besteht, Streitigkeiten durch verbraucherfreundliche (Kulanz-)Regelungen schon dann ohne Mithilfe des Ombudsmanns beizulegen, wenn an dem Begehren des Verbrauchers zumindest „etwas dran“ sein könnte. Für dieses professionelle und für Verbraucher erfreuliche Verhalten gebührt auch ihnen Dank.

In Konsequenz dessen bin ich als Ombudsmann fast nur mit Schlichtungsanträgen befasst, bei denen ich für die Antragsteller wenig tun kann. Es handelt sich dabei letztlich in der Mehrzahl um Verbraucherbeschwerden, die – ohne querulatorisch zu sein – mehr oder weniger offensichtlich unbegründet sind. Bei einem Teil dieser Beschwerden, deren Anzahl nach meinem Eindruck leicht angestiegen ist, ist der Ton unangemessen aggressiv. Die Ablehnung solcher evident unberechtigten Schlichtungsanträge fällt nicht schwer.

Anders ist dies bei nicht wenigen mir vorgelegten Schlichtungsanträgen im Zusammenhang mit staatlich geförderten fondsbasierten Altersvorsor-

geverträgen (Riester-Verträge), die – wie schon im Vorjahr – am häufigsten Gegenstand von Schlichtungsvorschlägen waren. Das klassische Fondsgeschäft hingegen, also die Verwaltung von offenen und geschlossenen Fonds, das Kerngeschäft unserer Mitgliedsgesellschaften, bleibt bei uns indes weiterhin quasi beschwerdefrei.

Bei den Verbraucherbeschwerden zu den Riester-Verträgen beklagten mehrere Verbraucher die „miserable“ Wertentwicklung ihres aus Sparbeiträgen und staatlichen Zulagen bestehenden Altersvorsorgevermögens in der Ansparphase. Sie machten dabei insbesondere eine fehlerhafte Verwaltung geltend, weil das Vorsorgekapital ganz oder überwiegend in renditearme Rentenfonds angelegt oder umgeschichtet worden war und Chancen einer erheblichen Wertsteigerung durch Anlage in Aktienfonds nicht genutzt worden waren. In anderen Fällen beklagten die Vorsorgesparer, dass ihre Zusatzrente in der Auszahlphase ganz erheblich geringer sei als bei Abschluss des Altersvorsorgevertrages prognostiziert. Weitere Einzelheiten insbesondere zum Vorbringen der Vorsorgesparer finden sich im nachfolgenden Berichtsteil zum Sachthema Altersvorsorgeverträge und in der Fallsammlung.

Ich habe in allen Schlichtungsvorschlägen deutlich zum Ausdruck gebracht, dass ich für den Ärger der Vorsorgesparer sehr großes Verständnis habe. Helfen konnte ich ihnen – von einem besonders gelagerten Fall abgesehen – leider nicht, obwohl die Wertentwicklung der Altersvorsorgevermögens teilweise ernüchternd war, gelegentlich sogar noch unter der langjährigen Inflationsrate lag und die Alterszusatzrente mehr als bescheiden ausfiel. Letzteres war und ist zu einem ganz erheblichen Teil auf die verfehlte Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank zurückzuführen. Ein Ende dieser Politik ist nicht abzusehen, so dass das Leiden der Sparer weitergeht. Die Politik führt auch dazu, dass die lebenslange Rente der Vorsorgesparer aus der Rentenversicherung, die für die Zeit nach dem 85. Lebensjahr abzuschließen ist, eine ganz erheblich höhere Einmalprämie erfordert, als dies bei Abschluss des Altersvorsorgevertrages vorhersehbar war. Den Anbietern von fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen kann hier aber keinerlei Vorwurf gemacht werden.

Nicht so eindeutig ist dies, was die teilweise suboptimale Wertentwicklung des Altersvorsorgevermögens in der Ansparphase angeht. Diese ist von der Anlage des Vermögens abhängig. Die Kapital-

verwaltungsgesellschaften nehmen die Anlage in Aktien- und Rentenfonds sowie Umschichtungen auf der Grundlage finanzmathematischer Modelle vor. Darin ist besonders berücksichtigt, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaften eine Garantie übernommen haben, dass alle Sparbeiträge und staatlichen Zulagen der Vorsorgesparer zu Beginn der Auszahlphase für ihre zusätzliche Altersrente uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Ob diese Modelle den berechtigten Interessen der Vorsorgesparer, Chancen einer erheblichen Wertsteigerung durch Anlage in Aktienfonds wahrzunehmen, in allen Situationen immer gerecht werden, ist angesichts der in nicht wenigen mir vorgelegenen Fällen schwachen Wertentwicklung des verwalteten Vermögens nicht zweifelsfrei. Indes bin ich ohne ein Sachverständigengutachten, das ich im Rahmen des Ombudsverfahrens nicht einholen kann, nicht in der Lage, diese Zweifelsfrage zu klären und kann deshalb für die Altersvorsorgesparer letztlich auch insoweit leider nichts tun. Ich musste mich vielmehr darauf beschränken, meine vorgenannten Zweifel zum Ausdruck zu bringen und die betreffenden Kapitalverwaltungsgesellschaften darauf hinzuweisen, dass Anlass besteht, die verwendeten finanzmathematischen Modelle einer sorgfältigen kritischen Überprüfung zu unterziehen.

Ein Blick auf den bisherigen Verlauf des Berichtsjahrs 2016 lässt, weder was die Zahl der Verbraucherbeschwerden noch was deren Schwerpunkt angeht, der nach wie vor bei den fonds-basierten Altersvorsorgeverträgen zu suchen ist, erhebliche Veränderungen gegenüber den Vorjahren erkennen.

Neuerungen für die Ombudsstelle bringt das am 1. April 2016 in Kraft getretene Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung mit sich. Das Gesetz stellt einen Meilenstein in der Entwicklung des Verbraucherrechtsschutzes dar. Verbraucher erhalten mit einem neu geschaffenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) nunmehr in nahezu allen Bereichen des Lebens die Möglichkeit, bei Streitigkeiten mit Unternehmen eine Verbraucherschlichtungsstelle, so heißen Ombudsstellen künftig, anzurufen. Damit wird für Verbraucher ein alternativer barrierefreier, kostengünstiger und effizienter Zugang zum Recht gerade auch in Fällen mit kleinen Streitwerten geschaffen, in denen Verbraucher in ihren Augen vorhandenes Unrecht bisher aus Kosten- oder anderen Gründen ohne Anrufung der ordentlichen Gerichte hingenommen haben.

Im gesamten Finanz- und Versicherungsbereich bestand eine solche Rechtsschutzlücke allerdings nicht. Verbraucher haben hier schon seit Jahren die Möglichkeit, bei Streitigkeiten die von Vereinen oder Verbänden der Finanz- und Versicherungswirtschaft unterhaltenen Ombudsstellen kostenfrei anzurufen.

Gleichwohl ist das Gesetz auch für bestehende Ombudsstellen, wie die unsere, von Bedeutung. Die Ombudsstellen im Bank- und Kapitalanlagenbereich können ihre Tätigkeit nach einer Überleitungsvorschrift im maßgeblichen Unterlassungsklagengesetz über den 31. Januar 2017 hinaus nur fortsetzen, wenn sie vom Bundesamt für Justiz als Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt sind. Diese Anerkennung wird der BVI nach Erlass der neuen Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich und – soweit erforderlich – nach Schaffung der organisatorischen Voraussetzungen und einer Anpassung der Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die neuen rechtlichen Rahmenbedingungen rechtzeitig beantragen. Dem BVI kommt dabei zugute, dass seine Ombudsstelle alle Qualitätsstandards der EU-Streitbeilegungsrichtlinie längst erfüllt und die bisherige Verfahrensordnung Fondsanlegern einen völlig barriere- und kostenfreien Zugang zur Streitschlichtung gewährleistet. Auch ist das Verfahren bereits jetzt unbürokratisch und für Verbraucher günstiger ausgestaltet, als dies das VSBG vorschreibt. So kann ich etwa bei Streitwerten bis zu 10.000 Euro bindende Schlichtersprüche gegenüber Unternehmen erlassen. Auch ist die Erledigung von Schlichtungsanträgen angesichts der personellen, sachlichen und finanziellen Ausstattung der Schlichtungsstelle und der überschaubaren Anzahl von Verbraucherbeschwerden problemlos erheblich schneller möglich und gewährleistet, als dies das VSBG vorschreibt. Die Änderung der Verfahrensordnung wird sich deshalb weitgehend auf eine Anpassung an neue Terminologien beschränken können.

Ihr



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

## 2.2 STATISTIK

Der Statistikbericht betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2015 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle hat sämtliche Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abgeschlossen.

### 2.2.1 EINGÄNGE

#### Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **91** (92)<sup>2</sup> Eingaben. Die Zahl der Eingaben ist damit im Vergleich zu 2014 mit minus 1% nahezu konstant geblieben.

#### Zuständigkeit

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

Diese Eingaben betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte außerhalb der Streitschlichtung nach § 342 Absatz 3 KAGB. Es ging dabei z. B. um Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen von Kreditinstituten, Finanzdienstleistungsinstituten oder Finanzanlagenvermittlern im Zusammenhang mit Fonds oder anderen Geldanlagen oder um geschlossene Fonds, die nicht unter das Kapitalanlagegesetzbuch fallen.

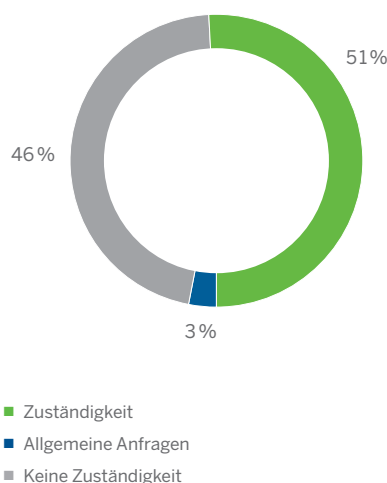
Die Ombudsstelle konnte 10 dieser 42 Eingaben an andere Schlichtungsstellen weiterleiten. 6 Eingaben gingen an die Schlichtungsstellen der privaten, genossenschaftlichen und öffentlichen Banken, 3 Eingaben an die Schlichtungsstelle der BaFin und 1 Eingabe an die Schlichtungsstelle der französischen Finanzaufsicht AMF. Die übrigen Eingaben musste die Ombudsstelle an die Verbraucher zurückgeben, weil eine direkte Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht kam oder keine zuständige Schlichtungsstelle existierte.

In **3** (8) Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern lediglich allgemeine Anfragen.

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

Die Ombudsstelle war hiernach für **46** (46), also 51% (50%) aller Eingaben, zuständig.

#### Zuständigkeit der Ombudsstelle



#### Rücknahme von Eingaben

In **8** (18) Fällen haben Verbraucher ihr Anliegen nicht weiterverfolgt. In diesen Fällen wurden teils unvollständige, offensichtlich unbegründete oder auch von Missverständnissen geprägte Schlichtungsanträge im Rahmen des Vorprüfungsverfahrens der Ombudsstelle nicht vervollständigt, konkretisiert oder aufrechterhalten.

<sup>2</sup> Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben

### 2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

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

#### Klärung im Vorverfahren

**16** der 38 Eingaben konnte sie im Dialog mit den Unternehmen befrieden und somit gut 42 % der Streitigkeiten bereits im Vorfeld einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dem Verbraucherbegehren dabei in 11 Fällen vollständig entsprochen. In 4 Fällen konnte die Streitigkeit durch eine vergleichsweise Einigung beigelegt werden. In 1 Fall ließ sich die Streitigkeit dadurch klären, dass das Unternehmen dem Verbraucher den streitgegenständlichen Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt hat.

#### Schlichtung

Der Ombudsmann musste bei **22** der 38 Eingaben tätig werden.

#### Zulässigkeit

Diese Eingaben erfüllten bis auf eine Ausnahme die Zulässigkeitskriterien der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (vgl. § 12 VerFO). In einem Fall musste die Fortsetzung des Ombudsverfahrens abgelehnt werden, weil die Gesellschaft die Einrede der Verjährung erhoben hatte und der maßgebliche Anspruch verjährt war.

#### Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge

Der Ombudsmann unterbreitete in **2** der verbleibenden 21 Streitigkeiten Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Verbraucher. In einem Fall lehnten beide Parteien den Vergleichsvorschlag ab. Im zweiten Fall haben beide Parteien den Vergleichsvorschlag akzeptiert.

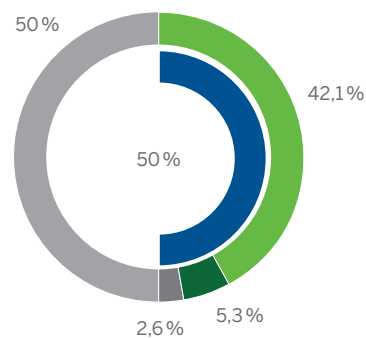
Die übrigen **19** Eingaben erwiesen sich als unbegründet. In **2** der 19 Fälle haben Unternehmen und Verbraucher die Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns angenommen und die Streitigkeiten auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

Die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns haben die Unternehmen in insgesamt 20 von 21 Fällen, also zu gut 95 % (93 %) akzeptiert. Die Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Verbraucher haben die Unternehmen in einem von zwei Fällen, also zu 50 % (100 %) angenommen.

### 2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Das Ombudsverfahren hat in **50 %** (71 %) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote).

#### Übersicht Verfahrensausgang



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

Verbraucher konnten dabei in **44,7%** (54 %) aller Fälle ihre Ansprüche ganz oder teilweise durchsetzen. In **55,3%** (46 %) waren die Eingaben unzulässig bzw. unbegründet oder führten Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns zugunsten von Verbrauchern nicht zu einer Einigung.

### 2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug im Berichtsjahr **74** (68) Kalendertage, d. h. die Ombudsstelle konnte den überwiegenden Teil der 46 Eingaben, für die sie zuständig war, innerhalb von 2 – 3 Monaten abarbeiten.

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

Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge ergingen regelmäßig binnen einer Woche nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte beim Ombudsmann.

## 2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben Verbraucher ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle, soweit sie zuständig war, bis auf eine Ausnahme ausschließlich ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

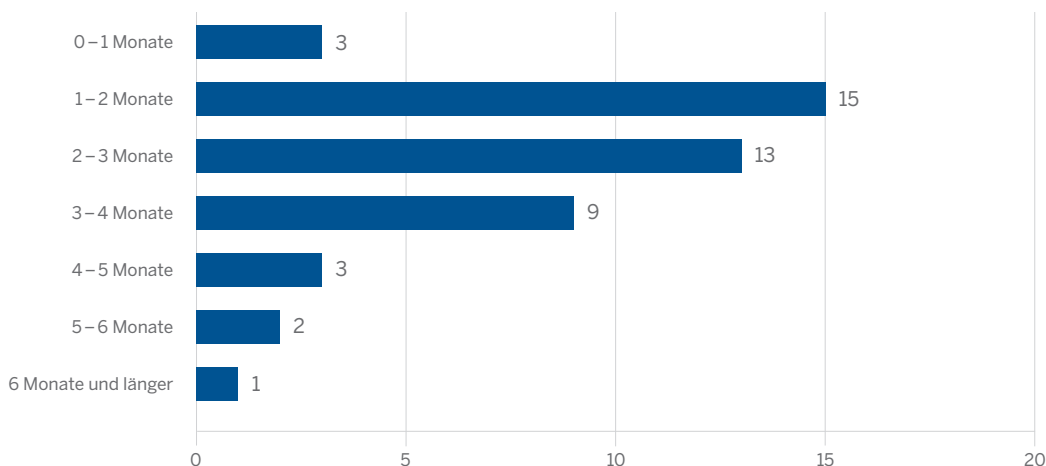
## 2.2.6 AUSBLICK 2016

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts **41** Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2016 liegt damit aktuell etwa auf Vorjahresniveau.

## Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2013	2014	2015
<b>EINGÄNGE</b>	<b>74</b>	<b>92</b>	<b>91</b>
Keine Zuständigkeit	25	38	42
Allgemeine Anfragen	5	8	3
<b>ZUSTÄNDIGKEIT</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
Eingaben nicht weiterverfolgt	11	18	8
Erledigung im Vorprüfungsverfahren zu Gunsten Verbraucher	12	13	16
<b>VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
Eingabe unzulässig	–	–	1
Vorschlag zu Gunsten Verbraucher	9	2	2
Vorschlag zu Gunsten Gesellschaft	12	13	19
(Ablehnung wegen Beweiserheblichkeit)	(1)	–	–

## Verfahrensdauer im Überblick





## 2.3 SACHTHEMEN

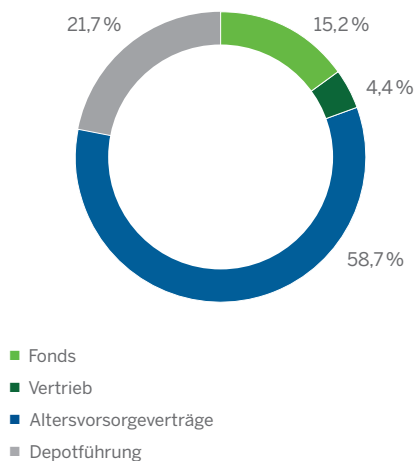
Der Sachbericht betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2015 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

### 2.3.1 ÜBERBLICK

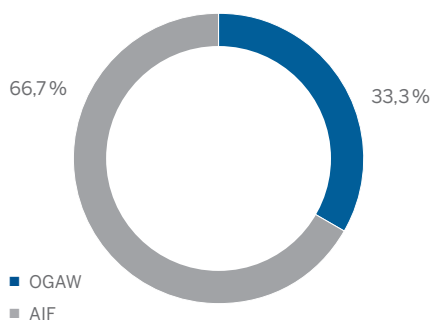
Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum **46** Eingaben, für die sie zuständig war.

Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die Fondsverwaltung, ebenso wie der Vertrieb von Fonds waren dabei nur in geringem Maß von Verbraucherbeschwerden betroffen. Die meisten der Eingaben entfielen auf fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (Riester) gefolgt von Eingaben zur Depotführung im Zusammenhang mit Fondsanteilen.

### Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



### Eingaben nach Fondstypen (regulatorisch)



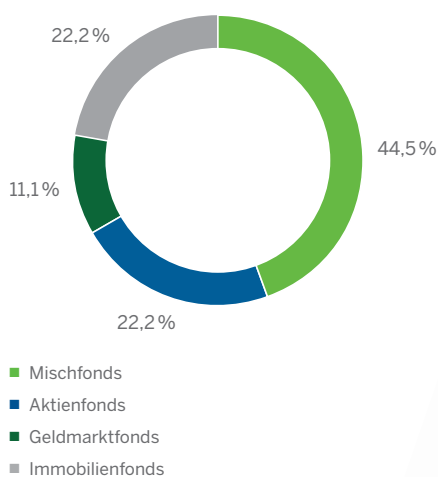
### 2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

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

Diese Eingaben betrafen überwiegend sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU) und weniger sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG).

Es handelte sich dabei ausschließlich um Fragen zu offenen Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, darunter hauptsächlich Wertpapierfonds in Form von Aktien-, Misch- (Immobilien) sowie Geldmarktfonds und nur vereinzelt offene Immobilienfonds.

### Eingaben nach Fondstypen (BVI-Statistik)



---

## Themen im Überblick

1 Fondsverwaltung

1 Bekanntmachungs- / Informationspflichten

4 Kündigung / Fondsauflösung

1 Steuern

---

2 Vertrieb

---

## Wertpapierfonds

Im Bereich Wertpapierfonds beanstandete z. B. ein Verbraucher die schlechte Performance eines Aktienfonds. Die Fondsanteile hatte er im Rahmen eines Sparvertrags zur Anlage von vermögenswirksamen Leistungen über Jahre erworben. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe zwischenzeitlich die Anlagestrategie des Fonds geändert und diesen rechtswidrig in einen hochspekulativen Derivatefonds umgewandelt, lautete der Vorwurf. Darüber sei er nicht informiert worden. Die Anteile hätte er sonst rechtzeitig verkauft und den entstandenen Verlust vermieden. Der Ombudsmann teilte zwar die Meinung des Verbrauchers über die schwache Wertentwicklung des Fonds, der schwerpunktmäßig in europäische Aktien investierte. Diese resultierte aber aus dem zeitweisen Einsatz eines an langfristigen Trends ausgerichteten mathematischen Trendfolgemodells im Fondsmanagement, das sich in Zeiten ungewöhnlich volatiler Marktphasen nicht bewähren konnte. Die Anlagebedingungen des Fonds hatte die Kapitalverwaltungsgesellschaft indes nie grundlegend geändert. Der Einsatz von Derivatgeschäften war schon bei Abschluss des Sparvertrags in den Anlagebedingungen des Fonds in einem rechtlich zulässigen und üblichen Rahmen vorgesehen und gesetzliche Informationspflichten hatte die Kapitalverwaltungsgesellschaft stets eingehalten<sup>3</sup>.

In einem anderen Fall beschwerte sich ein Verbraucher, dessen rohstofforientierten Aktienfonds die Kapitalverwaltungsgesellschaft in einen sog.

Feederfonds umgewandelt hatte. Bei Master-Feeder-Strukturen (vgl. §§ 171 ff. KAGB) handelt es sich um „doppelstöckige“ Fondskonstruktionen. Hierbei agieren einer oder mehrere Feederfonds als Kapitalsammelstellen für ein Pooling-Vehikel, den Masterfonds, der die Vermögenswerte letztlich verwaltet. Der Verbraucher machte geltend, dass ihn die Kapitalverwaltungsgesellschaft und die depotführende Bank nicht über die Umwandlung informiert haben. Er schloss nicht aus, dass die Informationen bewusst zurückgehalten wurden, um Kapitalabflüssen entgegenzuwirken. Darüber hinaus habe sich das Fondsprofil komplett geändert. Dies habe zu erheblichen Kursverlusten geführt. Er vertrat die Auffassung, über ein Sonderkündigungsrecht bzw. -rückgaberecht zu verfügen und die Fondsanteile zum letzten Kurs vor der Umwandlung zurückgeben zu können. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft, die den einzelnen Anleger regelmäßig nicht kennt, hatte hier alles richtig gemacht. Indes hatte die depotführende Stelle die ihr zur Verfügung gestellten Umwandlungsinformationen an den Anleger pflichtwidrig nicht weitergegeben. Das gesetzlich vorgesehene Sonderrückgaberecht innerhalb von 30 Tagen (vgl. § 180 Absatz 1 Nr. 4 KAGB) stand dem Verbraucher jedoch nicht mehr zu. Er hatte bereits über die Webseite der Kapitalverwaltungsgesellschaft Kenntnis über die Umwandlung erlangt. Es hätte überdies auch nur zur kostenlosen Rückgabe zum aktuellen Kurs, nicht jedoch zum Kurs der Fondsanteile vor Umwandlung berechtigt. Letztlich waren die eingetretenen Kursverluste des Feederfonds auf die Entwicklung an den Rohstoffmärkten zurückzuführen, in die der Masterfonds

<sup>3</sup> Fallbeispiel S. 26 (AZ.: Z 001/2015)

mit identischer Anlagestrategie wie der Aktienfonds des Verbrauchers ursprünglich, investierte. Der Ombudsmann riet, sich wegen eines Schadenersatzes an die für die depotführende Bank zuständige Schlichtungsstelle zu halten. Der Verbraucher akzeptierte den Schlichtungsvorschlag.

Darüber hinaus drehten sich vereinzelte Verbraucherbeschwerden gegen Kapitalverwaltungsgesellschaften z. B. um Fonds, die schwerpunktmäßig in von der Finanzkrise betroffene offene Immobilienfonds investiert hatten. Manche Misch- bzw. Immobiliendachfonds müssen ebenso wie diese offenen Immobilienfonds aufgelöst werden. Die Verbraucher beanstandeten, sie seien im Verkaufsprospekt der Fonds und/oder bei der Beratung nicht über die Möglichkeit einer zeitweiligen Aussetzung der Anteilrücknahme durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft bzw. einer endgültigen Fondsschließung und -auflösung und die erheblichen Verlustrisiken aufgeklärt worden. Teilweise verwiesen sie auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu den Aufklärungspflichten bei offenen Immobilienfonds (vgl. BGH XI ZR 130/13). In einem Fall waren etwaige Prospekthaftungsansprüche bereits verjährt. Die Verbraucherin hatte die Fondsanteile bereits 2008 erworben. In einem anderen Fall einigte sich die Kapitalverwaltungsgesellschaft in Abstimmung mit dem beratenden Institut mit dem Verbraucher.

In einem weiteren Fall konnte dem Verbraucher mit verständlichen Erläuterungen zur steuerlichen Behandlung thesaurierter, d. h. nicht ausgeschütteter Erträge bei ausländischen Fonds weitergeholfen werden.

### Immobilienfonds

Lediglich zwei Verbraucherbeschwerden gegenüber Kapitalverwaltungsgesellschaften betrafen offene Immobilienfonds, die im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden mussten. In einem Fall wandte sich der Verbraucher argumentativ allein gegen die Beratung seiner Hausbank zum Fondserwerb. Vorbringen gegen die Kapitalverwaltungsgesellschaft enthielt die Beschwerde nicht. Der Verbraucher hat die Beschwerde nach entsprechendem Hinweis auf die zuständige Bankenschlichtungsstelle nicht weiterverfolgt. Die Beratung der Bank ist der Kapitalverwaltungsgesellschaft regelmäßig nicht zurechenbar. In einem weiteren Fall waren die geltend gemachten Prospekthaftungsansprüche wegen vermeintlich zu optimistischer Renditeversprechen und falschen Angaben über die Sicherheit der Geldanlage verjährt. Die weiteren pauschalen Behauptungen des Verbrauchers, bei der Bewertung von Fondsimmobilen und deren Verkauf sei es nicht mit rechten Dingen zugegangen, die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe die Vermögensgegenstände nach Schließung des Fonds gleichsam „verramscht“, waren nicht erörterungsfähig.

### Schlichtungsvorschlag

#### I.

Der Antragsteller schloss im Jahre 2002 im Zusammenhang mit einem vermögenswirksamen Sparvertrag (VL-Sparvertrag) einen Depotvertrag mit der Bank A. Das Depot wurde am 9.7.2002 eröffnet. Im Rahmen des VL-Sparvertrags leistete der Antragsteller bis zum Jahr 2009 monatliche Sparraten in Höhe von 40 €. Die Sparraten, die staatlichen Zulagen und die Ausschüttungen des Fonds wurden vereinbarungsgemäß in Anteile an dem von der Antragsgegnerin verwalteten Aktienfonds X investiert. Nach dem Auszug vom 26.1.2015 weist das Depot des Antragstellers einen Bestand von 63,641 Fondsanteilen im Wert von je 46,44 €, insgesamt also 2.955,49 €, auf.

Nach dem Verkaufsprospekt der Antragsgegnerin von April 2002 können für den Fonds X Aktien, Aktienzertifikate, Wertpapier-Optionsrechte, Wertpapier-Terminkontrakte, Wertpapierindex-Optionsrechte, Swaps, aber auch verzinsliche Wertpapiere erworben werden (§§ 2, 6 Besondere Vertragsbedingungen). Der Erwerb verzinslicher Wertpapiere einschließlich Wandelschuldverschreibungen und Optionsanleihen ist nur bis zu 25% des Wertes des Fondssondervermögens zulässig (§ 5 Abs. 1 Besondere Vertragsbedingungen).

Am 1.7.2010 erweiterte die Antragsgegnerin das Anlagekonzept um ein Trendfolgemodell, um die Schwankungsintensität zu mildern und eine stabilere Wertentwicklung als bei herkömmlichen Aktienfonds zu erreichen. Nach Verlusten des Fonds von 7,93% in der Zeit vom 4.12.2009 bis zum 3.12.2014 änderte die Antragsgegnerin ihre Anlagepolitik unter Aufgabe des Trendfolgemodells ab 1.12.2014. Über die Änderungen informierte die Antragsgegnerin in ihren Verkaufsprospekten, Wesentlichen Anlegerinformationen sowie Jahres- und Halbjahresberichten, die Anlegern auf Wunsch kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

Der Antragsteller ist über die im Vergleich zum DAX sehr schlechte Performance des Fonds X sehr enttäuscht und verärgert. Er führt die Verluste auf die Änderung der Anlagestrategie der Antragsgegnerin ab 1.7.2010 zurück und behauptet, die Antragsgegnerin habe den Aktienfonds rechtswidrig in einen hochspekulativen Derivatefonds umgewandelt. Wenn er darüber informiert worden wäre, hätte er seine Fondsanteile verkauft und einen Schaden von 1.511,92 € vermieden. Diesen Betrag zuzüglich Verzugszinsen oder eine wertmäßig entsprechende Gutschrift von Fondsanteilen verlangt der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag.

Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie bestreitet eine Umwandlung des Aktienfonds in einen hochspekulativen Derivatefonds. Außerdem macht sie geltend, die in den Besonderen Vertragsbedingungen festgelegten Anlagegrundsätze und Anlagegrenzen bei der Anlage des Fondsvermögens stets eingehalten zu haben.

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

#### II.

Der Schlichtungsantrag ist, obwohl die große Enttäuschung und der Ärger des Antragstellers über die überaus miserable Performance des von der Antragsgegnerin verwalteten Aktienfonds verständlich sind, unbegründet. Der geltend gemachte Schadensersatzanspruch besteht eindeutig nicht.

Als Grundlage für einen solchen Anspruch ist einzig eine positive Verletzung des Investmentvertrages durch die Antragsgegnerin in Betracht zu ziehen (§ 280 Abs. 1 BGB). Der Investmentvertrag verpflichtet die Antragsgegnerin zu einer sorgfältigen treuhänderischen Verwaltung des Fondsvermögens (§ 9 Abs. 1

InvG, jetzt § 26 Abs. 1 KAGB). Bei der Verwaltung steht ihr im Rahmen der in den Besonderen Vertragsbedingungen festgelegten Anlagegrundsätze und Anlagegrenzen ein erheblicher Ermessensspielraum zu.

Das Vorbringen des Antragstellers, die Antragsgegnerin habe den Aktienfonds rechtswidrig in einen hochspekulativen Derivatefonds umgewandelt, ist eine unbelegte Behauptung ins „Blaue“ hinein. Ausweislich der zitierten Besonderen Vertragsbedingungen durfte die Antragsgegnerin bereits im Jahre 2002, als der Antragsteller den VL-Sparvertrag abschloss, nicht nur Aktien, sondern durchaus auch Derivate, etwa Wertpapier-Optionsrechte oder Wertpapier-Terminkontrakte, erwerben. Der Antragsteller trägt nichts Konkretes dafür vor, dass sie dabei die festgelegten Anlagegrenzen nicht beachtet hätte.

Der darlegungsbelastete Antragsteller legt auch nicht dar, dass die Antragsgegnerin ihr Ermessen rechtsfehlerhaft ausgeübt hat. Allerdings ist die Wertentwicklung des Fondsvermögens im Vergleich zum DAX überaus miserabel. Das Fondsvermögen weist in der Zeit vom 4.12.2009 bis zum 3.12.2014 Verluste von 7,93% auf. Der DAX hat dagegen in derselben Zeit um 71,40% zugelegt. Allein aus der sehr schlechten Performance des Fonds lässt sich indes ein rechtlich relevantes Fehlverhalten der Antragsgegnerin, das einen Schadensersatzanspruch des Antragstellers begründen könnte, nicht herleiten. Die Antragsgegnerin schuldet keinen bestimmten Erfolg, sondern lediglich sorgfältige, bei ihrer Vornahme vertretbare Anlageentscheidungen. Dass eine oder mehrere konkrete Entscheidungen des Fondsmanagements diesen Anforderungen nicht genügt haben, ist dem Vorbringen des Antragstellers nicht zu entnehmen. Feststellen lässt sich insoweit vielmehr nur, dass die Antragsgegnerin bei ihren Anlageentscheidungen, insbesondere bei der Umstellung auf das Trendfolgemodell, in bemerkenswerter Weise „daneben“ gegriffen hat. Das Risiko, dass die Fondsverwaltung Verluste produziert, trägt indes allein der Antragsteller und teilt es mit anderen Anlegern, die in Anteile an dem Fonds investiert haben.

Unbegründet ist auch der Vorwurf des Antragstellers, er sei über die Umstellung des Anlagekonzepts auf das Trendfolgemodell nicht unterrichtet worden. Die Antragsgegnerin hat darüber und über ihre Anlageentscheidungen in ihren Jahres- und Halbjahresberichten ausreichend informiert. Zu einer zusätzlichen individuellen Information des Antragstellers war die Antragsgegnerin nicht verpflichtet (vgl. Rozok in Emde/Dornseifer/Dreibus/Hölscher, InvG, § 43 Rdn. 17; Schmitz in Berger/Steck/Lübbehüsen, InvG, InvStG, § 45 InvG Rdn. 8). Die Inhaber der Fondsanteile sind der Antragsgegnerin anders als der depotführenden Stelle, hier der Bank A, vielfach nicht einmal bekannt, können oftmals also nicht individuell unterrichtet werden.

Abgesehen von alledem ist die vom Antragsteller mit 1.511,92 € behauptete Höhe seines Schadens nicht nachvollziehbar.

Der Ombudsmann kann für den Antragsteller danach leider nichts tun, obwohl das Ergebnis des von ihm abgeschlossenen VL-Sparvertrages überaus enttäuschend ist und der Ombudsmann seinen Ärger sehr gut nachvollziehen kann. Ein überzeugender Grund, der es rechtfertigen könnte, der Antragsgegnerin nahezulegen, aus Kulanz gerade den Antragsteller zu entschädigen, ist nicht ersichtlich. Der Antragsteller befindet sich in einer vergleichbaren Situation wie viele andere Anleger, die der Antragsgegnerin ihr Vertrauen geschenkt haben und enttäuscht worden sind. Die Antragsgegnerin müsste aus Gleichbehandlungsgründen alle betroffenen Anleger entschädigen. Dazu ist die Antragsgegnerin, die Schadensersatzansprüche des Antragstellers ausdrücklich abgelehnt hat, ersichtlich nicht bereit.

Berlin, den 28.3.2015

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

### 2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei 27 Eingaben ging es um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis (Riester-Vertrag).

Verbraucher nutzen diese Form der geförderten Altersvorsorge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG), um über die Vertragslaufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert diese Einzahlungen mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase greift, und zahlt dann eine lebenslange „Zusatz-Rente“. In der Ansparphase eines fonds-basierten Riester-Vertrags kommen je nach Anbieter unterschiedliche, regelmäßig finanzmathematisch automatisierte Konzepte zur Gewichtung ertrags- und sicherheitsorientierter Fonds zum Einsatz. Hiermit sollen für den Anleger möglichst hohe Renditen erwirtschaftet, aber auch der Garantieverpflichtung des Anbieters Rechnung getragen werden. Die Auszahlung des Altersvorsorgevermögens 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 2015 mehr als 2,6 Mio. fonds-basierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von über 18 Mrd. Euro.

Die Eingaben der Verbraucher standen im Berichtszeitraum überwiegend im Zusammenhang mit der Verwaltung (Ansparphase) ihres Riester-Vertrags sowie der Auszahlung ihres Vorsorgekapitals. Darüber hinaus ging es nur vereinzelt um den Vertrieb von Riester-Verträgen, Anbieterwechsel oder sonstige Themen.

#### Vertrieb

In vereinzelt Fällen ging es um vertriebsbezogene Fragen. Verbraucher forderten z. B. von der Kapitalverwaltungsgesellschaft die Rückabwicklung des Altersvorsorgevertrags für ihre 4-jährige Tochter. Der nicht zur Kapitalverwaltungsgesellschaft gehörige Versicherungsberater habe sie schlecht beraten. Sie haben eigentlich einen Sparvertrag bis zum 18. Lebensjahr der Tochter gewollt und keine Rente. Eine andere Verbraucherin wollte von der Kapitalverwaltungsgesellschaft die Abschluss- und Vertriebskosten für ihren Riester-Vertrag erstattet bekommen. Sie berief sich dabei auf die

Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu Bearbeitungsentgelten für Verbraucherkreditverträge (vgl. BGH XI ZR 405/12). Die Verbraucher haben ihre Eingaben in beiden Fällen nicht weiterverfolgt.

#### Ansparphase

Die meisten Eingaben drehten sich um die Verwaltung von Riester-Verträgen im Rahmen der Ansparphase.

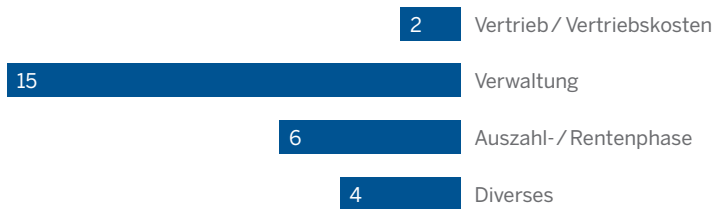
Knapp die Hälfte dieser Eingaben ging darauf zurück, dass eine Kapitalverwaltungsgesellschaft ihre Riester-Vertragsbedingungen modifiziert hatte. Die Kunden hatte sie darüber informiert und ein Wahlrecht zur Fortführung der Verträge nach altem oder neuem Muster eingeräumt. Die Verbraucher beanspruchten, die Verträge auf alter Basis fortzusetzen, obwohl sie das Wahlrecht nicht entsprechend ausgeübt hatten. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft entsprach all diesen Verbraucherwünschen unbürokratisch.

In einem Fall warf die Verbraucherin der Kapitalverwaltungsgesellschaft Bearbeitungsfehler vor, welche zur Rückforderung von Zulagen seitens der Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) geführt haben sollen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft klärte den Vorgang mit der ZfA. Diese schrieb der Verbraucherin die Zulagen wieder gut. Darüber hinaus buchte die Kapitalverwaltungsgesellschaft dem Riester-Vertrag der Verbraucherin einen zweistelligen Geldbetrag als Zeichen der Wiedergutmachung ein.

In weiteren Fällen beanstandeten Verbraucher Umschichtungen des Vorsorgekapitals durch die Kapitalverwaltungsgesellschaft von Aktien- in Rentenfonds zur Sicherung der Garantie. Teilweise behaupteten sie, bei Vertragsschluss bzw. in Produktinformationen nicht hinreichend über die Modalitäten der Verwaltung des Altersvorsorgekapitals informiert worden zu sein. Teilweise vertraten sie die Auffassung, die Kapitalverwaltungsgesellschaft dürfe derartige Umschichtungen nur mit Zustimmung des Kunden vornehmen. Darüber hinaus monierten sie z. B., dass sie aufgrund von grundlosen oder nicht nachvollziehbaren Umschichtungen bzw. mit Blick auf die noch bevorstehende Dauer der Ansparphase zu frühen Umschichtungen in ertragsschwächere Rentenfonds Ertragschancen am Aktienmarkt verpasst haben und sich der zwischenzeitliche Wert ihres Altersvorsorgekapitals im Vergleich zur Performance

---

## Themen im Überblick



des DAX oder z. B. zum Riester-Vertrag, etwa des Ehepartners, erheblich schlechter entwickelt habe. Die Verbraucher nahmen hierbei oft eine ex post Betrachtung der Kapitalmarktentwicklungen vor oder stellten sich zur Begründung auf den Standpunkt, dass es allgemeiner Lebenserfahrung entspreche, dass sich Aktienmärkte auf längere Sicht immer wieder erholen. In einem Fall zog der Verbraucher die Wirksamkeit der entsprechenden vertraglichen Regelungen eines Altersvorsorgevertrags mangels Transparenz in Zweifel. Die Verbraucher verlangten zumeist, oftmals unbezifferten, Schadenersatz, Rückgängigmachung von Maßnahmen der Kapitalverwaltungsgesellschaft oder wollten den Anbieter wechseln.

Diesen Fällen ist gemein, dass die finanzmathematischen bzw. computergestützten Modelle nach denen fondsbasierte Riester-Verträge in Abhängigkeit diverser Vertrags- und Kapitalmarktparameter verwaltet werden, für den Ombudsmann im Einzelnen nicht nachprüfbar sind. Hierzu bedarf es regelmäßig eines Sachverständigen-gutachtens, das in einem Ombudsverfahren nicht eingeholt werden kann. Zudem handelte es sich bei der Wertentwicklung der jeweiligen Verträge immer um Momentaufnahmen, die jedenfalls nichts daran änderten, dass den Verbrauchern zu Beginn der Auszahlphase das eingezahlte Kapital nebst Zulagen garantiert zur Verfügung steht. Gleichwohl hat der Ombudsmann in Einzelfällen Kritik an Details von Altersvorsorgemodellen und Wertentwicklungen geübt oder auch einen Vergleichsvorschlag unterbreitet, wenn die automatisierte Verwaltung einmal Grenzziehungen bewirkte, die zu erheblichen Performanceunterschieden im Vergleich zu Verträgen mit ähnlich gelagerten Vertragsparametern führten. Im Einzelfall hat er auch Kritik an Werbeprospekten geäußert. Der Ombudsmann teilte indes nicht die Meinung, dass sich eine Kapitalverwaltungsgesellschaft für jedes Verwaltungshandeln die Zustimmung des Anle-

gers einholen müsse, wenn es nicht anders vereinbart sei. Vielmehr steht die Vermögensverwaltung im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen grundsätzlich in ihrem Ermessen, wobei Anlageentscheidungen aus einer ex ante Perspektive zumindest vertretbar sein müssten. Hierfür spricht nicht zuletzt auch die gewährte Garantie des Anbieters. Darüber hinaus hielt er beanstandete Vertragsklauseln zur Funktionsweise eines einzelnen Altersvorsorgemodells für hinreichend transparent. Die Anforderungen an die mögliche Konkretisierung dürfen hier nicht in der Weise überspannt werden, dass die Vertragsklauseln zu Umschichtungsmechanismen alle Eventualitäten erfassen und im Einzelfall keine Zweifelsfragen mehr offen ließen. Das ist angesichts der Komplexität des zu regelnden Sachverhalts schlichtweg nicht möglich und im Übrigen ein Geschäftsgeheimnis der jeweiligen Kapitalverwaltungsgesellschaft.

### Auszahlphase

Die Eingaben zur Auszahlphase von Riester-Verträgen lassen sich in zwei Kategorien einteilen.

Einerseits ging es Verbrauchern um die Gestaltung der Auszahlphase ihres Riester-Vertrags, z. B. den genauen Beginn, die Entnahme von Teilbeträgen, z. B. für wohnwirtschaftliche Zwecke, oder die Frage, ob das gesamte Altersvorsorgekapital im Ausnahmefall vollständig in einem Betrag ausgezahlt werden kann<sup>4</sup>. Diese wenigen Einzelfälle waren gleichermaßen auf Bearbeitungsdefizite bei den Kapitalverwaltungsgesellschaften als auch Auftragsdefizite bei Verbrauchern zurückzuführen, konnten aber sämtlichst einer einvernehmlichen Lösung im Interesse der Verbraucher zugeführt werden.

<sup>4</sup> Fallbeispiel S. 30 (AZ.: F 001/2015)

## FALLBEISPIEL

### ALTERSVORSORGEVERTRAG | AUSZAHLPHASE

(AZ.: F 001/2015)

#### Vergleichsvorschlag

**Die Antragsgegnerin zahlt am 1.9.2015 3.600 € an den Antragsteller. Zahlungen aus seinem geförderten Altersvorsorgevermögen, die der Antragsteller außerhalb der laufenden monatlichen Rentenzahlungen ab April 2015 erhalten hat, werden angerechnet.**

**Die laufenden monatlichen Rentenleistungen, die der Antragsteller bis zum 31.8.2015 erhalten hat bzw. noch erhält, verbleiben ihm ohne Anrechnung auf den Vergleichsbetrag.**

**Die Antragsgegnerin berechnet – falls erforderlich – die lebenslange monatliche Rente des Antragstellers ausgehend davon, dass seinem geförderten Altersvorsorgevermögen ein Betrag von 3.438,96 € entnommen wurde, ab 1.9.2015 neu.**

#### Begründung:

##### I.

Der Antragsteller, ein jetzt 60 Jahre alter Diplom-Ingenieur, schloss im November 2003 mit der Antragsgegnerin einen zertifizierten fondsgestützten Altersvorsorgevertrag (Riestervertrag). Die Auszahlphase sollte mit Vollendung des 60. Lebensjahrs des Antragstellers beginnen. Mit Schreiben vom 6.3.2014 bat er, den Beginn der Auszahlphase auf Februar 2015 festzulegen und dann statt einer „Kleinbetragsrente“ das gesamte Vorsorgekapital auszuzahlen. Mit Formularschreiben vom 11.11.2014 bestätigte die Antragsgegnerin den Beginn der Auszahlphase mit 2.2.2015, ging auf den Wunsch nach Auszahlung des gesamten Vorsorgekapitals aber nicht ein.

Mit E-Mail vom 9.12.2014 bat der Antragsteller noch einmal um vollständige Auszahlung des Kapitals zu Beginn der Auszahlphase. Die Antragsgegnerin reagierte darauf nicht. Am 6.1.2015 informierte sie ihn über den Stand seines geförderten Altersvorsorgevermögens von 11.361,12 €. Den Beginn der Auszahlphase am 2.2.2015 ließ sie kommentarlos verstreichen. Als der Antragsteller am 21.3.2015 die Auszahlung anmahnte, bestätigte die Antragsgegnerin in einem weiteren Formularschreiben vom 26.3.2015 den Beginn der Auszahlphase mit 26.3.2015, ohne auf den Auszahlungswunsch einzugehen. Auch den Beginn der Auszahlphase am 26.3.2015 hielt die Antragsgegnerin nicht ein, sondern verlegte ihn auf den 1.4.2015.

In einem weiteren Schreiben vom 27.3.2015 bezifferte sie das Altersvorsorgevermögen des Antragstellers am 26.3.2015 auf 11.463,20 € und die lebenslange monatliche Rente auf anfänglich 31,25 €. Auf den Wunsch des Antragstellers nach Auszahlung des gesamten Vorsorgekapitals ging sie wieder nicht ein. Mit Schreiben vom 30.3.2014 informierte ihn die Antragsgegnerin nach Entnahme von 2.336,91 € für den Abschluss einer Rentenversicherung für den Antragsteller ab dem 85. Lebensjahr darüber, dass die von ihm gewünschte Auszahlung zu 100 % nicht möglich sei, da seine monatliche Rente den maximalen monatlichen Kleinrentenbetrag von 28,35 € überschreite.

Mit seinem Schlichtungsantrag vom 7.4.2015 verlangt der Antragsteller die sofortige Auszahlung des Altersvorsorgevermögens zu 100 %, hilfsweise, falls dies rechtlich nicht möglich sei, die Auszahlung von 30 % zu Beginn der Auszahlphase. Er macht geltend, telefonisch sei ihm Anfang April 2015 von der Antragsgegnerin mitgeteilt worden, dass die von ihm gewünschte Auszahlung des Vorsorgekapitals zu 100 % bei Beginn der Auszahlphase bereits im September 2014 möglich gewesen wäre. Die Festsetzung des laufenden monatlichen Rentenbetrages auf 31,25 € sei nicht nachvollziehbar und erscheine willkürlich.



Die Antragsgegnerin ist dem Schlichtungsantrag entgegengetreten. Sie ist der Ansicht, die Auszahlung des gesamten Altersvorsorgevermögens zu Beginn der Auszahlphase sei rechtlich unzulässig, da die aus staatlich gefördertem Altersvorsorgekapital resultierende lebenslange Rente des Antragstellers mit 31,25 € den seit dem 1.1.2015 auf 28,35 € festgelegten Kleinrentenbetrag i. S. des § 93 Abs. 3 Satz 2 EStG übersteige. Um dem Antragsteller entgegenzukommen, sei sie aber bereit, ihm unter Rückabwicklung der Auszahlphase und Stornierung der Entnahme von 2.336,91 € für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr rückwirkend 30 % des geförderten Altersvorsorgekapitals auszusahlen.

## II.

Nach derzeitiger Einschätzung ist der Schlichtungsantrag des Antragstellers, der auf den vorgenannten Vorschlag der Antragsgegnerin nicht eingegangen ist, überwiegend unbegründet.

**1.** Dem Antrag, ihm sein gesamtes Altersvorsorgekapital auszuzahlen, muss und kann die Antragsgegnerin nicht entsprechen. Hierin sind erhebliche staatliche Zulagen enthalten. Die Auszahlung des gesamten geförderten Altersvorsorgevermögens ist nach § 93 Abs. 1 EStG grundsätzlich förderungsschädlich, d. h. die gesamten darauf entfallenden Zulagen und die erhaltenen Steuervorteile sind zu erstatten.

Eine Ausnahme gilt nach § 93 Abs. 3 Satz 1 EStG allerdings bei Auszahlungen zur Abfindung einer Kleinbetragsrente zu Beginn der Auszahlphase. Dabei handelt es sich nach § 93 Abs. 3 Satz 2 EStG um eine Rente, die bei gleichmäßiger Verrentung des gesamten zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapitals eine monatliche Rente ergibt, die ein Prozent der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 SGB IV nicht übersteigt. Die vorgenannte Bezugsgröße zur Sozialversicherung wird zum 1.1. eines jeden Jahres durch die sog. Sozialversicherungs-Rechengrößenverordnung festgelegt.

In den alten Bundesländern betrug sie 2.765 € am 1.1.2014 bzw. 2.835 € am 1.1.2015, festgelegt in der Sozialversicherungs-Rechengrößenverordnung 2015 (BGBl I 2014 S. 1957 v. 8.12.2014), die monatliche Kleinbetragsrente damit also 27,65 € bzw. 28,35 €. Die von der Antragsgegnerin Ende März 2015 ermittelte monatliche Rente des Antragstellers von 31,25 € übersteigt diese Rentenbeträge. Die Ausnahmeregelung des § 93 Abs. 3 Satz 1 EStG ist deshalb zugunsten des Antragstellers nicht anwendbar.

Dass die Antragsgegnerin die lebenslange monatliche Rente von 31,25 € unrichtig berechnet, oder gar willkürlich über 28,35 € festgelegt hat, wie der Antragsteller geltend macht, trifft nicht zu. Aus dem für die lebenslange Rente des Antragstellers am 26.3.2015 zur Verfügung stehenden Altersvorsorgevermögen von 11.463,20 € musste für die Rente nach Vollendung des 85. Lebensjahrs ein Betrag von 2.336,91 € entnommen werden. Der Restbetrag von 9.126,29 € stand für die monatliche Rente des Antragstellers bis zur Vollendung des 85. Lebensjahrs Anfang August 2039 zur Verfügung. Der Zeitraum von April 2015 bis Juli 2039 einschließlich umfasst 24 Jahre und 4 Monate, insgesamt also 292 Monate. 9.126,29 € dividiert durch 292 Monate ergibt 31,25 €.

Das Vorbringen des Antragstellers, bei Beginn der Auszahlphase bereits im September 2014 wäre eine Auszahlung von 100 % des Vorsorgekapitals möglich gewesen, ist nicht nur substanzlos, sondern auch rechtlich unerheblich. Der Antragsteller selbst hat den Beginn der Auszahlphase auf Februar 2015 festgelegt. Daran muss er sich festhalten lassen und kann nicht fiktiv auf September 2014 abstellen.

**2.** Der Hilfsantrag des Antragstellers, ihm zumindest 30 % des Altersvorsorgekapitals zu Beginn der Auszahlphase auszuzahlen, ist nach derzeitiger Einschätzung begründet.

Nach § 93 Abs. 1 Satz 1 EStG ist die Auszahlung geförderten Altersvorsorgevermögens förderungsschädlich, wenn die Voraussetzungen des § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 des Altersvorsorge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) beachtet werden. Nach § 1 Abs. 1 Nr. 4 a) AltZertG können auf Antrag bis zu 30 % des zu Beginn der Auszahlphase zur Verfügung stehenden Kapitals dem Vorsorgesparer außerhalb der monatlichen Leistungen ausgezahlt werden.

Vor Beginn der von ihm auf Februar 2015 festgelegten Auszahlphase hat der Antragsteller zwar stets nur um – wie dargelegt nicht mögliche – Auszahlung von 100 %, nicht nur von 30 % gebeten. Die Antragsgegnerin durfte diese Bitte vom 6.3.2014 aber nicht, wie geschehen, kommentarlos übergehen. Sie hätte den Antragsteller vielmehr darüber informieren müssen, dass eine Auszahlung von 100 % im Februar 2015 nur möglich sei, wenn die noch zu berechnende lebenslange Rente den im März 2014 noch nicht festgelegten Betrag einer Kleinbetragsrente nicht übersteige. Nachdem der Antragsteller am 9.12.2014 erneut die Auszahlung von 100 % verlangt hatte und der Betrag der Kleinbetragsrente mit 28,35 € ab 1.1.2015 aufgrund der am 8.12.2014 im Bundesgesetzblatt veröffentlichten Sozialversicherungs-Rechengrößenverordnung 2015 feststand, hätte sie darauf hinweisen müssen, dass die gewünschte Auszahlung von 100 % Anfang Februar 2015 angesichts des per 31.12.2014 mit 11.271,95 € und per 6.1.2015 mit 11.361,12 € ermittelten geförderten Altersvorsorgevermögens nach § 93 Abs. 3 EStG aller Voraussicht nach nicht möglich sein werde, aber nach § 93 Abs. 1 EStG i. V. mit § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 a) AltZertG eine Auszahlung von 30 % in Betracht komme. Das Unterlassen eines entsprechenden Hinweises war nicht nur ausgesprochen kundenunfreundlich, sondern stellt nach derzeitiger Einschätzung des Ombudsmanns die Verletzung einer Nebenpflicht aus dem Altersvorsorgevertrag dar, da die Antragsgegnerin insoweit für sie erkennbar gegenüber dem Antragsteller über einen bedeutsamen Wissensvorsprung verfügte.

Auf jeden Fall war es außerdem vertragswidrig, den vom Antragsteller auf Februar festgelegten Beginn der Auszahlphase zu ignorieren, als Beginn alsdann den 26.3.2015 zu nennen und auch diesen Termin nicht einzuhalten, sondern auf den 1.4.2015 zu verschieben. Das sieht, wie ihre Entschuldigung gegenüber dem Antragsteller zeigt, auch die Antragsgegnerin nicht anders.

**3.** Auf den vorstehenden rechtlichen Überlegungen beruht der Vergleichsvorschlag. Dieser geht im Prinzip davon aus, dass die Antragsgegnerin den Antragsteller so stellt, wie dieser stehen würde, wenn er auf die erforderlichen Informationen der Antragsgegnerin hin eine Auszahlung von 30 % des geförderten Altersvorsorgevermögens zum 1.2.2015 beantragt hätte. Der Stand dieses Vermögens am 1.2.2015 ist bisher nicht bekannt. Zugunsten des Antragstellers geht der Vergleichsvorschlag davon aus, dass das per 27.3.2015 ermittelte geförderte Altersvorsorgevermögen von 11.463,20 € bereits am 1.2.2015 vorhanden war. 30% davon machen 3.438,96 € aus. Der vorgeschlagene Vergleichsbetrag von 3.600 € berücksichtigt, dass der genannte Betrag bereits am 1.2.2015 fällig war, der Vergleichsvorschlag Zahlung erst zum 1.9.2015 vorsieht, dem Antragsteller also Zinsen entgangen sind und die Antragsgegnerin angesichts des Ärgers, den sie dem Antragsteller bereitet hat, Anlass hat, sich großzügig zu zeigen.

**4.** Gelegenheit zur Stellungnahme zum Vergleichsvorschlag besteht für beide Parteien bis zum 10.7.2015. Im Falle der Ablehnung des Vorschlags durch eine der Parteien, soll die Antragsgegnerin den Stand des geförderten Altersvorsorgevermögens des Antragstellers per 1.2.2015 mitteilen.

Berlin, den 12.6.2015

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

Bei einem anderen Teil der Eingaben beanstandeten Verbraucher vor allem die Höhe ihrer monatlichen Rentenzahlungen. Sie trugen vor, dass diese nicht den Prognosen bei Vertragsabschluss entspreche oder die Einmalprämie zum Abschluss der Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr des Verbrauchers „völlig unangemessen“ und „unverhältnismäßig“ hoch sei. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft habe frühzeitiger darüber informieren müssen, dass die tatsächliche Rente nicht der erwarteten monatlichen Rente entspricht, sondern geringer ausfallen wird. Die Verbraucher verlangten die Erhöhung ihrer monatlichen Leistungen oder aber zumindest eine nachvollziehbare Erklärung. Der Ombudsmann konnte in keinem Fall feststellen, dass Verbrauchern bei Vertragsschluss Zahlungen in konkreter Höhe zugesichert worden waren oder, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaften gegen gesetzliche Informationspflichten verstoßen haben. Der Ombudsmann konnte aber auch darüber hinaus ein Fehlverhalten nicht feststellen, wengleich er die Enttäuschung mancher Anleger über die Höhe der errechneten monatlichen Rente nachvollziehen konnte. Die Höhe der Leistungen ist aber neben dem angesparten Altersvorsorgekapital von weiteren Parametern abhängig, auf die die Kapitalverwaltungsgesellschaften keinen Einfluss haben, die teilweise erst zu Beginn der Auszahlphase beziffert werden können und die sich in den vergangenen Jahren allgemein nicht zum Vorteil von Vorsorgesparern entwickelt haben. Hierzu zählt insbesondere das aktuelle Niedrigzinsumfeld<sup>5</sup>, das Einfluss auf die Verzinsung des in Raten auszuzahlenden Altersvorsorgekapitals aber auch auf die Kosten für die Rentenversicherung des

Verbrauchers ab dem 85. Lebensjahr hat. Zudem ist der teilweise nicht unerhebliche Anstieg der Einmalprämien für die Rentenversicherung auf die Einführung von Unisex-Tarifen für Versicherungen und die gestiegene Lebenserwartung, die sich in den Sterbetafeln der Versicherer widerspiegelt, zurückzuführen.

#### Diverses

In zwei Fällen versuchten sich Verbraucher von ihren fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen zu lösen. Sie beriefen sich auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs aus 2014 (IV ZR 76/11 und IV ZR 260/11) zu unbefristeten Widerspruchs- bzw. Rücktrittsrechten bei Lebens- und Rentenversicherungen nach dem Versicherungsvertragsgesetz. Der Ombudsmann konnte hier nicht helfen, da diese Rechtsprechung nur für Versicherungsverträge gilt.

In einem weiteren Fall wollte die Verbraucherin ihren Riester-Vertrag auf einen anderen Anbieter übertragen und forderte die Kapitalverwaltungsgesellschaft mehrfach auf, die für einen Anbieterwechsel erforderliche Datenlieferung an den neuen Anbieter vorzunehmen. In einem anderen Fall hatte der Verbraucher „aus Versehen“ seinen Riester-Vertrag förderschädlich gekündigt und verlangte nun eine Reaktivierung bzw. Wiederherstellung des Vertrages. In beiden Fällen konnte den Verbrauchern geholfen werden.

<sup>5</sup> Fallbeispiel S. 34 (AZ.: H 002/2015)



## FALLBEISPIEL

### ALTERSVORSORGEVERTRAG | AUSZAHLPHASE

(AZ.: H 002/2015)

#### Schlichtungsvorschlag

##### Der Schlichtungsantrag der Antragstellerin ist nicht begründet.

###### I.

Die jetzt 63 Jahre alte Antragstellerin schloss im Dezember 2003 mit der Antragsgegnerin einen zertifizierten, staatlich geförderten, fondsgestützten Altersvorsorgevertrag (Riestervertrag). Die laufenden Altersvorsorgebeiträge und das angesparte Altersvorsorgevermögen werden von der Antragsgegnerin in Aktien- und/oder in Rentenfondsanteilen angelegt.

Im Dezember 2014 bat die Antragstellerin die Antragsgegnerin um Zahlung der monatlichen Riesterreute ab April 2015. Unter dem 9.1.2015 kündigte die Antragsgegnerin in einer Beispielrechnung an, dass die Antragstellerin ab 27.4.2015 voraussichtlich eine monatliche Rente von 89,48 € erhalten werde. Nach der Rentenbestätigung der Antragsgegnerin vom 7.4.2015 beläuft sich der Rentenanspruch dagegen nur auf 72,89 € monatlich, davon 72,11 € garantiert.

Die Antragstellerin hält den von ihr abgeschlossenen Riestervertrag für ein Verlustgeschäft. Sie kann das Absinken ihres monatlichen Rentenanspruchs seit der Auskunft vom 9.1.2015 um monatlich 16,59 € nicht nachvollziehen, verlangt Aufklärung und beanstandet die Informationspolitik der Antragsgegnerin, die es ihr nicht ermöglicht habe, im Dezember 2014 eine sachgerechte Entscheidung über den Beginn der Auszahlungsphase sowie evtl. eine Sonderauszahlung zu treffen.

Die Antragsgegnerin begründet des Absinken des Rentenanspruchs damit, dass die 10-Jahres-Bundrendite von 0,51 % am 9.1.2015 auf 0,19 % am 31.3.2015 gefallen ist und das angesparte Altersvorsorgevermögen der Antragstellerin in der Auszahlphase nur noch eine deutlich geringere Rendite abwirft. Bei einer Verzinsung von 0,51 % seien unter Berücksichtigung von Risiken aus der Anlage eines Anteils von 10 % des Vermögens in Aktien rechnerisch 18.006,61 € erforderlich, um bis zur Vollendung des 85. Lebensjahres die garantierten Rentenzahlungen aus dem Fondsvermögen der Antragstellerin erbringen zu können. Bei einer Verzinsung von nur 0,19 % seien dafür 18.623,16 € erforderlich. Vor allem daraus resultiere, dass die ab April 2015 monatlich gezahlte Rente deutlich niedriger sei als in der Beispielrechnung vom 9.1.2015 angegeben.

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

###### II.

**1.** Die Beschwerde der Antragstellerin über eine unzureichende Informationspolitik und nicht nachvollziehbare Informationen der Antragsgegnerin über das Absinken ihrer monatlichen Rente von Januar bis April 2015 um 16,59 € ist nicht begründet.

a) Die Informationspolitik der Antragsgegnerin vor Beginn der Auszahlphase (April 2015) ist nicht zu beanstanden. Die Höhe der monatlichen Riesterreute lässt sich erst unmittelbar vor Rentenbeginn angeben. Erst dann sind wesentliche Faktoren für die Höhe der monatlichen Rente, insbesondere die mit Rentenfonds erzielbare Rendite sowie die Höhe der Einmalprämie für die Versicherung der Rente ab dem 85. Lebensjahr, bekannt. Die genannte Rendite lässt sich auch wenige Monate vor Rentenbeginn nicht voraussehen. Die Antragsgegnerin kann Riester Sparern deshalb vorher lediglich eine unverbindliche Beispielrechnung über die voraussichtliche Höhe ihrer monatlichen Rente auf der Basis der zu diesem Zeitpunkt bekannten Daten vorlegen. Das hat die Antragsgegnerin im Falle der Antragstellerin am 9.1.2015

getan. Dass diese Beispielrechnung unrichtig und für die Entscheidung der Antragstellerin, den Beginn der Auszahlphase auf April 2015 festzulegen und von der Beantragung einer Sonderauszahlung abzusehen, von Bedeutung gewesen ist, ist nicht ersichtlich. Ihre vorgenannte Entscheidung hat die Antragstellerin bereits im Dezember 2014, also vor Kenntnis der Beispielrechnung vom 9.1.2015, getroffen.

b) Die Informationen der Antragsgegnerin in ihren Schreiben 21.8. und 15.9.2015 über die Gründe für das Absinken der monatlichen Rente der Antragstellerin von Januar bis April 2015 um 16,59 € sind nachvollziehbar, so dass sich das Begehren der Antragstellerin um Aufklärung eigentlich erledigt hat. Die Antragstellerin muss sich vor Augen halten, dass die Antragsgegnerin ihr in dem Riestervertrag die Auszahlung ihrer Sparbeiträge sowie der staatlichen Zulagen in Form einer lebenslangen Rente zu 100% garantiert hat. Die garantierte Rente beträgt im Falle der Antragstellerin 72,11 €. Um diese Garantie 22 Jahre lang bis zum 85. Lebensjahr der Antragstellerin erfüllen zu können, ohne selbst Verluste zu machen, musste die Antragsgegnerin angesichts der Ermäßigung der Rendite als sicher angesehener Bundesanleihen von 0,51% am 9.1.2015 auf nur noch 0,19 % am 31.3.2015, also um 62%, Anfang April 2015 einen erheblich höheren Anteil des vorhandenen Altersvorsorgevermögens der Antragstellerin „reservieren“, als noch am 9.1.2015 erforderlich. Außerdem musste die Antragsgegnerin aufgrund des gesunkenen Zinsniveaus für die lebenslange Rente der Antragstellerin ab dem 85. Lebensjahr an die A Lebensversicherung AG Anfang April eine höhere Versicherungsprämie aus dem Altersvorsorgevermögen der Antragstellerin entnehmen, als dies am 9.1.2015 der Fall gewesen wäre. Ferner musste und durfte die Antragsgegnerin bei der Berechnung der Rente am 7.4.2015 berücksichtigen, dass sich das Zinsniveau noch weiter ermäßigen könnte, was bis Ende April 2015 geschehen ist. Für eine monatliche Rente über den garantierten Betrag von 72,11 € hinaus stand deshalb am 7.4.2015 kaum noch Altersvorsorgevermögen der Antragstellerin zur Verfügung. Das hat dazu geführt, dass die monatliche Rente der Antragstellerin von 72,89 € nur noch um 0,78 €, d. h. etwa 1%, über der garantierten Rente von 72,11 € liegt.

**2.** Dies ist aus Sicht der Antragstellerin und auch bei objektiver Betrachtung enttäuschend. Die Ansicht der Antragstellerin, der Riestervertrag sei für sie ein Verlustgeschäft, ist nachvollziehbar und trifft zu, wenn man die Inflationsentwicklung seit Erbringung der Sparraten für den Altersvorsorgevertrag berücksichtigt. Allerdings hat die Antragstellerin auf die Sparraten nicht unerhebliche staatliche Zulagen erhalten. Ob diese ausreichen, um die Inflation auszugleichen, lässt sich nicht feststellen, weil die Höhe der Zulagen dem Ombudsmann nicht bekannt ist. Eine Ermittlung ist insoweit nicht veranlasst. Dass die Wertentwicklung des von der Antragsgegnerin verwalteten Vorsorgekapitals der Antragstellerin enttäuschend ist, ist noch kein Indiz für ein schuldhaftes Fehlverhalten der Antragsgegnerin. Diese schuldet außer dem garantierten Rentenbetrag von 72,11 € monatlich lediglich die vertragsgemäße Anlage des Altersvorsorgevermögens, nicht aber einen bestimmten Wertentwicklungserfolg. Das Risiko, dass die Antragsgegnerin bei der Anlage des Altersvorsorgevermögens nicht erfolgreich ist, trägt wie bei jeder Vermögensanlage allein der Anleger, hier also die Antragstellerin.

**3.** Der Ombudsmann, der für die Enttäuschung und den Ärger der Antragstellerin Verständnis hat, kann für sie gleichwohl leider nichts tun.

Berlin, den 6.10.2015

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

---

## Themen im Überblick

5	Transaktionen / Abrechnungen
1	Depotführung
1	Depotentgelt
1	Depot- / Anteilübertragung
2	Depotkündigung / -auflösung

---

### 2.3.4 INVESTMENTKONTO

Bei 10 Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen aus dem Bereich 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.

#### Transaktionen

Die meisten Eingaben betrafen dabei die Frage, ob die Kapitalverwaltungsgesellschaft bzw. die Bank Aufträge der Verbraucher, zumeist Verkaufs- bzw. Rückgabeorders über Fondsanteile, ordnungsgemäß, d. h. korrekt, vollständig oder rechtzeitig ausgeführt hatten.

Verbraucher beklagten z. B., dass ihre Fondssparpläne von der Bank zwar weisungsgemäß gestoppt wurden, der beauftragte Verkauf der Fondsanteile und die Überweisung der Erlöse zu einer anderen Bank aber ausgeblieben waren. Die Bank holte dies nach. In einem anderen Fall wollten sich die Verbraucher von ihrem kurz zuvor getätigten Kauf von Anteilen eines offenen Immobilienfonds lösen. Sie waren der Auffassung, der gesamte Kaufauftrag sei unwirksam, weil sie der Bank das SEPA-Lastschriftmandat zur Begleichung des Kaufpreises nicht erteilt hatten. Dem konnte der Ombudsmann nicht folgen<sup>6</sup>.

In weiteren Fällen, in denen es um Nachlassabwicklungen ging, sollten Anteile an offenen Immobilienfonds verkauft werden.

In einem Fall handelte es sich um sog. Altbestände nach § 346 KAGB, d. h. Anteile konnten bis zu 30.000 Euro pro Kalenderhalbjahr ohne Beachtung der heute geltenden Mindesthalte- und Rückgabefristen von 24 bzw. 12 Monaten nach § 255 Absatz 3, 4 KAGB zurückgegeben werden. Der Nachlasspflegerin kam es nun bei einer Gesamtanlage von 76.000 Euro auf eine gestaffelte Rückgabe der Fondsanteile an. Sie brauchte schnellstmöglich Liquidität, setzte das Kreuz auf dem entsprechenden Formular jedoch falsch und beauftragte einen Komplettverkauf, der nach den gesetzlichen Regeln für Altanteile dann erst nach knapp eineinhalb Jahren möglich gewesen wäre. Die Bank vermerkte weisungsgemäß einen Komplettverkauf, behandelte den Auftrag aber im Interesse der Kundin wie bei Neuanteilen, denn die Mindesthaltefrist von 24 Monaten war bereits erfüllt. Dies sollte den Vorteil bringen, dass die Kundin bereits nach Ablauf der Rückgabefrist von 12 Monaten an das Geld kam. Die Nachlasspflegerin wollte sich indes mit Hilfe des Ombudsverfahrens von ihrem ursprünglichen Auftrag lösen und drängte weiter auf eine gestaffelte Rückgabe. Die Bank zeigte Verständnis für die komplexen Zusammenhänge im vorliegenden Fall, konnte den Auftrag aber nicht mehr rückgängig machen, da sie diesen unter Beachtung der neuen Rechtsvorschriften als sog. unwiderrufliche Rückgabeerklärung behandeln musste. Sie bot der Kundin jedoch eine großzügige Geldzahlung als Liquiditätsausgleich an, den diese unter Einwilligung in die von der Bank vorgesehene Auftragsabwicklung annahm.

In einem weiteren Nachlassfall war ein Erbe, ansässig in der Schweiz, verärgert, weil die depotführende Bank den Auftrag zum Verkauf von Anteilen an einem offenen Immobilienfonds in seinen Augen nicht schnell genug ausgeführt hatte. Den Auftrag hatte er über die deutsche Hausbank des Erblassers an die depotführende Bank gerichtet. Dieser kam dort aber nicht an. Zudem forderte die

depotführende Bank in zwischenzeitlichen Telefonaten mit dem Erben, die von diesem hitzig geführt wurden, eine Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts wegen seines Wohnsitzes in der Schweiz. Der Erbe setzte der depotführenden Bank am Tag nach diesen Telefonaten um 21 Uhr per E-Mail eine Frist zur Stellungnahme bis 12 Uhr des nächsten Tages, drohte mit Schadenersatz und Rechtsanwalt. In weiteren E-Mails um 10.05 Uhr und 11.03 Uhr am nächsten Tag mahnte er die Stellungnahme nochmals an. Nach Fristablauf beauftragte er um 12.58 Uhr den Rechtsanwalt. Die depotführende Bank, der der Auftrag noch immer nicht vorlag, wandte sich nach Einschaltung des Rechtsanwalts nun selbst an die Hausbank des Erblassers und ließ sich den Auftrag per Telefax schicken und führte ihn umgehend und noch vor Vorlage der Unbedenklichkeitsbescheinigung aus. Im Rahmen des Ombudsverfahrens verlangte der Erbe u. a. Ersatz von Kursverlusten und der Anwaltskosten. Die Hausbank des Erblassers sei Empfangsbotin der depotführenden Stelle gewesen. Sie habe die Aufträge deshalb unmittelbar nach Erteilung ausführen müssen. Der Ombudsmann konnte dem nicht folgen. Die Hausbank des Erblassers war nicht als „personifizierte Empfangseinrichtung“ der depotführenden Stelle zu qualifizieren und Aufträge, die ihr nicht vorliegen, kann diese nicht ausführen. Zudem war die Beauftragung des Rechtsanwalts vorschnell gewesen und diverse verbale Entgleisungen des Erben gegenüber der depotführenden Stelle haben letztlich auch den Versuch einer kulanzweisen Einigung zunichte gemacht.

#### Depotführung / -entgelt / -übertrag

In einem Fall forderte eine Verbraucherin energisch Auskunft über den Verbleib ihres bei der depotführenden Kapitalverwaltungsgesellschaft angelegten Geldes. Sie hatte indes vergessen, dass sie ihre Fondsanteile schon vor Jahren verkauft und sich den Erlös auf ihr Girokonto hat überweisen lassen. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft brachte ihr dieses wieder in Erinnerung.

In einem weiteren Fall beanstandete der Verbraucher, dass die Kapitalverwaltungsgesellschaft die Depotgebühren im Wege des Verkaufs von Fondsanteilen aus seinem Depot beglich und nicht per Lastschrift einzog. Die Ombudsstelle wies darauf hin, dass dies nach ständiger Schlichtungspraxis des Ombudsmanns durchaus zulässig ist. Die Beschwerde wurde nicht weiterverfolgt.

In einem anderen Fall beauftragte der Verbraucher über seine Hausbank eine Zusammenführung sei-

nes bei der depotführenden Beschwerdegegnerin geführten Depots mit dem ebenfalls dort geführten Depot seiner Ehefrau. Die darin befindlichen Fondsanteile standen noch unter Bestandsschutz, da er sie vor Einführung der Abgeltungsteuer erworben hatte. Die Hausbank wählte fälschlicherweise das Formular für einen „entgeltlichen Übertrag“. Der Verbraucher unterschrieb. Die depotführende Beschwerdegegnerin ging folglich von einem entgeltlichen Übertrag aus, was zum Kapitalertragsteuerabzug und zum Verlust des Bestandsschutzes der Fondsanteile führte. Die depotführende Beschwerdegegnerin sollte dies nun rückgängig machen. Der Ombudsmann konnte den Verbraucher nur an seine Hausbank verweisen, da die depotführende Beschwerdegegnerin den Auftrag korrekt ausgeführt hatte, eine etwaige Anfechtungsfrist bereits verstrichen war, und die Hausbank im Übrigen bereit war, jedenfalls die abgeführten Steuer zu erstatten.

#### Depotkündigung

In zwei Fällen ging es Verbrauchern um die Kündigung ihres Depots.

Im ersten Fall weigerte sich die Kapitalverwaltungsgesellschaft mangels ordnungsgemäßer Legitimierung der Verbraucherin ihre Depotkündigung zu bearbeiten. Im Rahmen des Ombudsverfahrens räumte sie dann jedoch ein, dass der Verbraucherin fehlerhaft die Möglichkeit, sich mittels Post-Ident-Verfahren zu legitimieren, verwehrt wurde.

Im anderen Fall hielten Verbraucher Anteile eines in Auflösung befindlichen offenen Immobilienfonds. Als die depotführende Kapitalverwaltungsgesellschaft ihr gesamtes Depotgeschäft aufgeben wollte, wies sie die Verbraucher darauf hin, dass sie der Übertragung des Depots auf eine andere Bank widersprechen und das Depot kostenfrei und fristlos kündigen könnten. Das taten die Verbraucher. Sie gaben aber keine neue Depotverbindung an, sondern verlangten die Auszahlung des Erlöses aus der Rückgabe der Fondsanteile. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft übertrug die Fondsanteile an die neue depotführende Stelle. Der Ombudsmann konnte den Verbrauchern, die weiter auf Rückgabe der Fondsanteile pochten, nicht weiterhelfen. Die Anteilrückgabe war bereits seit längerer Zeit ausgesetzt gewesen. Daran hatte auch das Informationsschreiben der Kapitalverwaltungsgesellschaft ersichtlich nichts geändert. Es blieb allenfalls ein Verkauf der Anteile über die Börse.

<sup>6</sup> vgl. Fallbeispiel S. 38 (AZ.: W 005/2015)

## FALLBEISPIEL

### INVESTMENTKONTO | TRANSAKTION

(AZ.: W 005/2015)

#### Schlichtungsvorschlag

##### Der Schlichtungsantrag der Antragsteller ist nicht begründet.

###### I.

Die Antragsteller, die bei der Bank A ein Girokonto unterhalten, beantragten unter dem 27.11.2014 bei der Antragsgegnerin die Eröffnung eines Wertpapierdepots und erteilten ihr gleichzeitig den Auftrag zum Kauf von Anteilen an dem offenen Immobilienfonds X für 50.000 €. Der Kaufpreis sollte per Lastschrift von ihrem Girokonto eingezogen werden. In dem von der Bank A ausgefüllten und von den Antragstellern unterzeichneten Formular über den Depotöffnungsantrag und Kaufauftrag fehlte indes eine gesonderte Unterschrift der Kontoinhaber für ein SEPA-Lastschriftmandat zur Einziehung des Kaufpreises.

Die Antragsgegnerin eröffnete für sie ein Wertpapierdepot, führte den Kaufauftrag der Antragsteller aus, buchte 500 Fondsanteile in ihrem Depot ein und zog den Kaufpreis von 50.000 € per SEPA-Lastschrift vom angegebenen Konto bei der Bank A ein.

Die Antragsteller sind der Ansicht, die Depotöffnung und der Kaufvertrag über die Anteile an dem offenen Immobilienfonds X seien unwirksam, da das SEPA-Lastschriftmandat zur Begleichung des Kaufpreises nicht gesondert unterzeichnet worden sei. Sie verlangen deshalb mit ihrem Schlichtungsantrag von der Antragsgegnerin die Rücküberweisung von 50.000 € auf ihr Girokonto bei der Bank A.

Die Antragsgegnerin ist dem Antrag entgegengetreten. Sie hält Depot- und Kaufvertrag für wirksam.

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

###### II.

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

1. Die Ansicht der Antragsteller, der Kaufvertrag über die Anteile an dem offenen Immobilienfonds X und der Depotvertrag seien unwirksam, weil das vorgesehene SEPA-Lastschriftmandat nicht unterzeichnet worden sei, ist juristisch nicht haltbar. Beide vorgenannten Verträge sind wirksam. Durch ihre Unterschriften unter den Depotöffnungs- und Kaufauftrag vom 27.11.2014 haben sich die Antragsteller ausweislich der Vorderseite (unten) des benutzten Formulars ausdrücklich mit der Bezahlung des Kaufpreises der Fondsanteile per Lastschritteinzug einverstanden erklärt. Sie waren und sind deshalb verpflichtet, der Antragsgegnerin das auf Seite 2 des Formulars vorgesehene SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Dass dieses – offenbar versehentlich – nicht gesondert unterzeichnet wurde, führt nur dazu, dass die Antragsteller gegenüber der Antragsgegnerin weiterhin zur Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats, das auch für den Einzug der Depotgebühren von Bedeutung ist, verpflichtet sind. Es ist treuwidrig, wenn sie sich auf das Fehlen eines SEPA-Lastschriftmandats, das sie erteilen müssen, berufen.

Dass es unmittelbar über der Unterschriftszeile für das SEPA-Lastschriftmandat heißt „Bitte unbedingt ausfüllen, da eine Ausführung des Auftrags ansonsten bei der Antragsgegnerin nicht möglich ist:“, ändert nichts. Der zitierte Satz betrifft schon dem klaren Wortlaut nach nicht das Zustandekommen des Kaufvertrags über die Fondsanteile, sondern seine Ausführung durch die Antragsgegnerin. Selbstverständlich war diese befugt, den Auftrag auch ohne die Unterzeichnung des SEPA-Lastschriftmandats durch die Antragsteller auszuführen.

2. Auch abgesehen von alledem steht den Antragstellern ein Anspruch auf Rückzahlung von 50.000 € gegen die Antragsgegnerin nicht zu. Wenn eine Bank, hier die Bank A, eine Zahlung ohne Autorisierung durch den Kontoinhaber leistet (§ 675j Abs. 1 BGB), vollzieht sich der Ausgleich zum einen im Verhältnis



zwischen dem belasteten Kontoinhaber und der kontoführenden Bank gemäß § 675u Satz 2 BGB und zum anderen zwischen dieser und dem Zahlungsempfänger, hier also der Antragsgegnerin (§ 812 Abs. 1 Satz 1 Fall 2 BGB; Bundesgerichtshof (BGH), Urt. v. 2.6. 2015 – XI ZR 327/14, Wertpapier-Mitteilungen (WM) 2015, 1458, 1460 Tz. 20; BGH, Urt. v. 16.6.2015 – XI ZR 243/13, WM 2015, 1631, 1633 f. Tz. 22 ff.).

**3.** Wenn die Antragsteller versuchen sollten, gemäß § 675u Satz 2 BGB die Bank A auf Erstattung von 50.000 € in Anspruch zu nehmen, dürften sie im Ergebnis enttäuscht werden. Denn die Bank A hätte die Möglichkeit, den Erstattungsanspruch dadurch zu Fall zu bringen, dass sie sich von der Antragsgegnerin deren Anspruch auf Bezahlung des Kaufpreises von 50.000 € für die Fondsanteile abtreten lässt und damit gegen den Erstattungsanspruch der Antragsteller aufrechnet. Der Kaufpreisanspruch der Antragsgegnerin ist nämlich bisher noch nicht erfüllt, da es angesichts des nicht unterzeichneten SEPA-Lastschriftmandats an einer Leistungshandlung der Antragsteller fehlt. Es ist also nicht so, dass die Antragsteller einen Anspruch gegen die Antragsgegnerin haben. Sie müssen vielmehr ihrerseits die erfolgte Abbuchung von 50.000 € von ihrem Konto genehmigen oder aber 50.000 € an die Antragsgegnerin überweisen.

**4.** Die Antragsteller werden sich damit abfinden müssen, dass sie auf den von ihnen gekauften 500 Anteilen an dem Immobilienfonds X, deren (Rücknahme-)Wert aktuell (23.10.2015) nicht 50.000 €, sondern nur noch 47.223,66 € beträgt, sitzen bleiben. Dies ist auch gerecht, da die Antragsteller die Fondsanteile haben wollten und Wertverluste selbst tragen müssen.

Berlin, den 27.10.2015

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

### 2.3.5 AUSBLICK 2016

Die Ombudsstelle konnte bei den bislang 41 Verbraucherbeschwerden des laufenden Jahres keine besonderen Vorkommnisse oder Themenschwerpunkte feststellen.

## 2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2015 fünf grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden erhalten.

Zwei Verbraucher kamen aus der Schweiz. Die Ombudsstelle hat ihre Beschwerden im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens bearbeitet.

Die übrigen drei Verbraucherbeschwerden betrafen Sachverhalte innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Ungarn, Frankreich und Luxemburg). Im Fall eines ungarischen Verbrauchers hat die Ombudsstelle die Beschwerde mangels Zuständigkeit für das deutsche Unternehmen an die BaFin-Schlichtungsstelle weitergeleitet. In den zwei weiteren Fällen betrafen die Beschwerden deutscher Verbraucher Unternehmen mit Sitz im Ausland. Die Ombudsstelle hat die Verbraucher an die jeweils zuständigen ausländischen Schlichtungsstellen weitergeleitet.

## CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received five cross-border consumer complaints in 2015.

Two consumers came from Switzerland. Their complaints went into a dispute resolution procedure.

The remaining three complaints dealt with issues within the European Economic Area (Hungary, France, and Luxembourg). In case of a Hungarian consumer the Ombudsman Scheme was not competent to handle the complaint against a German company and transmitted it to the BaFin Arbitration Board. The other two complaints of German consumers were related to traders domiciled abroad. The Ombudsman Scheme guided the consumers to the competent foreign dispute resolution schemes.

DIE ZAHL DER MITGLIEDER  
WÄCHST STETIG WEITER.



## 3. MITGLIEDER

Die Ombudsstelle für Investmentfonds deckt als Verbraucherschlichtungsstelle den Markt für deutsche offene Publikumsfonds weitgehend ab.

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

Die Mitgliedschaft steht grundsätzlich jedem Unternehmen im Bereich des Kapitalanlagegesetzbuchs offen, welches Verbrauchern die Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung bei der Ombudsstelle einräumen möchte. Das gilt seit Einführung des Kapitalanlagegesetzbuchs 2013 auch für Unternehmen aus dem Segment der geschlossenen Fonds (z. B. Kapitalverwaltungsgesellschaften, Fonds, Verwahrstellen, Treuhandgesellschaften).

Die Mitgliedschaft im deutschen Fondsverband BVI ist nicht notwendig.

Die Ombudsstelle ist auch 2015 weiter gewachsen und konnte seitdem mehrere neue Mitglieder begrüßen:

### Zugänge

- **IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH**  
(1. Quartal 2015)
- **RWB PrivateCapital Emissionshaus AG**  
für Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch  
(2. Quartal 2016)
- **DMK Mittelstandskontor Beteiligungstreuhand GmbH**  
(2. Quartal 2016)
- **Jamestown US-Immobilien GmbH**  
für Jamestown 30 L.P. & Co.  
geschlossene Investment KG  
(3. Quartal 2016)
- **Jamestown Treuhand GmbH**  
(3. Quartal 2016)

### 3.1 UNTERNEHMEN

Folgende Unternehmen sind Mitglied der Ombudsstelle (Stand Juli 2016):

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

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
 	<b>Deutsche Asset Management</b> Deutsche Asset Management Investment GmbH	<a href="http://www.dws.de">www.dws.de</a> <a href="http://www.deutscheam.com">www.deutscheam.com</a>
	<b>FRANKFURT-TRUST</b> FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	<a href="http://www.frankfurt-trust.de">www.frankfurt-trust.de</a>
	<b>Generali Investments</b> Generali Investments Europe S.p.A.	<a href="http://www.geninvest.de">www.geninvest.de</a>
<b>HANSAINVEST</b>	<b>HANSAINVEST</b> HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	<a href="http://www.hansainvest.de">www.hansainvest.de</a>
<b>Helaba Invest</b>	<b>HELABA INVEST</b> Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.helaba-invest.de">www.helaba-invest.de</a>
<b>HSBC INKA</b>	<b>HSBC INKA</b> Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.inka-kag.de">www.inka-kag.de</a>
	<b>IntReal</b> IntReal International Real Estate Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.intreal.de">www.intreal.de</a>
	<b>Jamestown</b> Jamestown US-Immobilien GmbH und Jamestown Treuhand GmbH	<a href="http://www.jamestown.de">www.jamestown.de</a>
 <p><small>Ein Unternehmen der KanAm Grund Group</small></p>	<b>KanAm Grund</b> KanAm Grund Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund.de">www.kanam-grund.de</a>
	<b>KanAm Grund Institutional</b> KanAm Grund Institutional Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	<a href="http://www.kanam-grund-institutional.de">www.kanam-grund-institutional.de</a>
<b>LBB INVEST</b>	<b>LBB-INVEST</b> Landesbank Berlin Investment GmbH	<a href="http://www.lbb-invest.de">www.lbb-invest.de</a>
	<b>LAZARD ASSET MANAGEMENT</b> Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	<a href="http://www.lazardnet.com">www.lazardnet.com</a>
 <p><small>Fonds in Feinarbeit.</small></p>	<b>LBBW Asset Management</b> LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	<a href="http://www.lbbw-am.de">www.lbbw-am.de</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>LRI Invest</b> LRI Invest S.A.	<a href="http://www.lri-invest.lu">www.lri-invest.lu</a>
	<b>MEAG</b> MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.meag.com">www.meag.com</a>
	<b>Metzler Investment</b> Metzler Investment GmbH	<a href="http://www.metzler.com">www.metzler.com</a>
	<b>Monega KAG</b> Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.monega.de">www.monega.de</a>
	<b>Nomura</b> Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	<a href="http://www.nomura-asset.de">www.nomura-asset.de</a>
	<b>Oddo Meriten Asset Management</b> Oddo Meriten Asset Management GmbH	<a href="http://www.oddomeriten.de">www.oddomeriten.de</a>
	<b>PALADIN Asset Management</b> Paladin Asset Management Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	<a href="http://www.paladin-am.com">www.paladin-am.com</a>
	<b>PIONEER Investments</b> Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	<a href="http://www.pioneerinvestments.de">www.pioneerinvestments.de</a>
	<b>Pramerica</b> Pramerica Property Investment GmbH	<a href="http://www.pramericarei.de">www.pramericarei.de</a>
	<b>RREEF Investment</b> RREEF Investment GmbH	<a href="http://www.rreef.com">www.rreef.com</a> <a href="http://www.deutscheawm.com">www.deutscheawm.com</a>
	<b>RWB</b> RWB PrivateCapital Emissionshaus AG und DMK Mittelstandskontor Beteiligungs- treuhand GmbH	<a href="http://www.rwb-ag.de">www.rwb-ag.de</a>
	<b>Savills Fund Management</b> Savills Fund Management GmbH	<a href="http://www.savillsim.com">www.savillsim.com</a>
	<b>Siemens</b> Siemens Fonds Invest GmbH	<a href="http://www.siemens.de/fonds">www.siemens.de/fonds</a>

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

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

### 3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

Die Ombudsstelle kann bei Verbraucherbeschwerden gegenüber ihren Mitgliedern tätig werden. Für Verbraucherbeschwerden gegenüber anderen Unternehmen stehen Fondsanlegern weitere Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung:

#### 3.2.1 Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.

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

##### Kontakt

Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.  
Postfach 64 02 22  
10048 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 257 616 90  
Telefax: +49 (0) 30 257 616 91

info@ombudsstelle-gfonds.de  
www.ombudsstelle-gfonds.de

#### 3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

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

##### Kontakt

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Schlichtungsstelle  
- Referat ZR 3 -  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

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

schlichtungsstelle@bafin.de  
www.bafin.de





### 3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

Die Kundenbeschwerdestelle 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  
Departement Juridique - Service JUR - CC  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg

reclamation@cssf.lu  
[www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/](http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/)

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



#### BAFIN-PORTAL „FINANZOMBUDSSTELLEN“

Die BaFin hat zum 1. April 2014 das Verbraucherportal [www.finanzombudsstellen.de](http://www.finanzombudsstellen.de) eingerichtet.

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

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

DAS OMBUDSVERFAHREN  
BIETET MEHR ALS NUR GESETZLICHE  
MINDESTSTANDARDS.

## 4. OMBUDSVERFAHREN

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

Sie bestimmt das Prozedere einer Streitschlichtung und legt die Kompetenzen des Ombudsmanns fest. Zugleich enthält sie die Regeln zur Organisation der Ombudsstelle und zur Bestellung eines Schlichters, zu den Beteiligungsrechten des Verbraucherschutzes, zu den Berichts-, Auskunfts- und Verschwiegenheitspflichten der Ombudsstelle und zu den Kosten.

Die Verfahrensordnung erfüllt die Vorgaben der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin. Gleichzeitig entspricht sie im Kern schon in dieser Form der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten<sup>7</sup>, die der deutsche Gesetzgeber mit dem Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streit-

beilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 erst jüngst in nationales Recht überführt hat, und geht teilweise im Interesse von Verbrauchern auch darüber hinaus.

Das Bundesministerium der Finanzen und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz haben die Verfahrensordnung geprüft und genehmigt.

Die Mitglieder der Ombudsstelle haben sie mit ihrem Beitritt zur Ombudsstelle als verbindlich anerkannt und unterwerfen sich auf privatrechtlicher Basis den weitreichenden Kompetenzen des Ombudsmanns.

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

<sup>7</sup> Richtlinie 2013/11/EU

#### 4.1 NEUE RECHTSLAGE

Die Ombudsstelle hat ihre Schlichtungsaufgaben von der BaFin gemäß § 11 der Kapitalanlagen-schlichtungsstellenverordnung übertragen bekommen.

Im Zuge des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten wird sie deshalb privilegiert behandelt. Sie gilt bis zum 1. Februar 2017 als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 1 n.F. Unterlassungsklagengesetz (UKlaG). Dies ist in § 16 Absatz 2 n.F. UKlaG geregelt.

Der BVI muss die Statuten der Ombudsstelle, also insbesondere ihre Verfahrensordnung bis zum 1. Februar 2017 an die neue Rechtslage anpassen und nach Maßgabe der Rechtsverordnung gemäß § 14 Absatz 5 UKlaG einen neuen Antrag auf Anerkennung beim Bundesamt der Justiz stellen.

Die aktuelle Verfahrensordnung gilt bis zu ihrer Neufassung weiter. Ihr Reformbedarf ist jedoch als überschaubar einzustufen. Im Kern erfüllt sie bereits heute die Vorgaben der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und geht an vielen Stellen auch über diese gesetzlichen Mindeststandards hinaus.

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

#### 4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

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

Bei der Gestaltung des Verfahrens hat der BVI großen Wert darauf gelegt, dass es möglichst allen privaten Fondsanlegern im Beschwerdefall zu Gute kommen kann und ihnen keine Nachteile daraus erwachsen können. So steht es nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern auch grenzüberschreitend zur Verfügung, ist mit keinerlei Gebühren für Verbraucher behaftet und kennt auch keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewer-



#### 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.

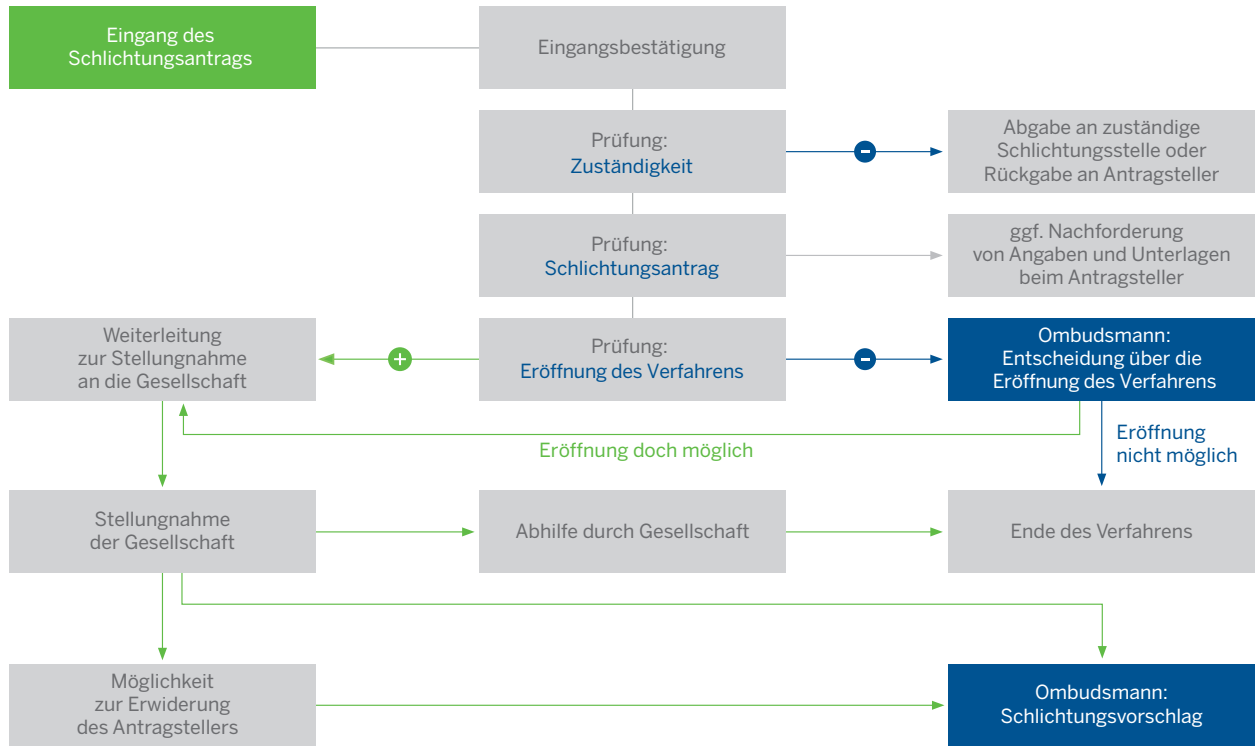
##### Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

##### Vertraulich

Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

## Verfahrensablauf



te. Die Einleitung eines Ombudsverfahrens bewirkt nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung der geltend gemachten Ansprüche. Es steht Verbrauchern daher frei, nach einem erfolglosen Ombudsverfahren ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiter zu verfolgen, ohne dass zwischenzeitlich eine Verjährung droht.

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

Nur in wenigen allgemein anerkannten Fällen ist das Ombudsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrensökonomische Gründe. So soll vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit

einer Sache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle geht. Das Ombudsverfahren kann deshalb nicht eröffnet werden, wenn eine Sache bereits bei Gericht anhängig oder Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war. Die Klage während eines Ombudsverfahrens führt zu dessen Beendigung. Es kann auch nicht eröffnet werden, wenn der Verbraucher sich mit dem Unternehmen in der Sache schon geeinigt oder ein Gericht dem Verbraucher eine Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg verweigert hatte. Bei einer Verjährung von Ansprüchen kann der Ombudsmann die Schlichtung nicht mehr fortsetzen, wenn das Unternehmen sich auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen findet das Ombudsverfahren grundsätzlich statt.

### 4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Verfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Abschnitte.

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

#### Der Verfahrensablauf im Einzelnen:

##### Schlichtungsantrag

Der Verbraucher richtet seinen Schlichtungsantrag an das Büro der Ombudsstelle. Im Schlichtungsantrag sollen das Begehren und der Sachverhalt geschildert werden und die zum Verständnis notwendigen Unterlagen beiliegen. Die Ombudsstelle stellt auf ihrer Webseite ein Schlichtungsantragsformular zur Verfügung. Nach Eingang des Schlichtungsantrags übersendet das Büro dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung und Informationen zum Verfahren.

##### Vorprüfung

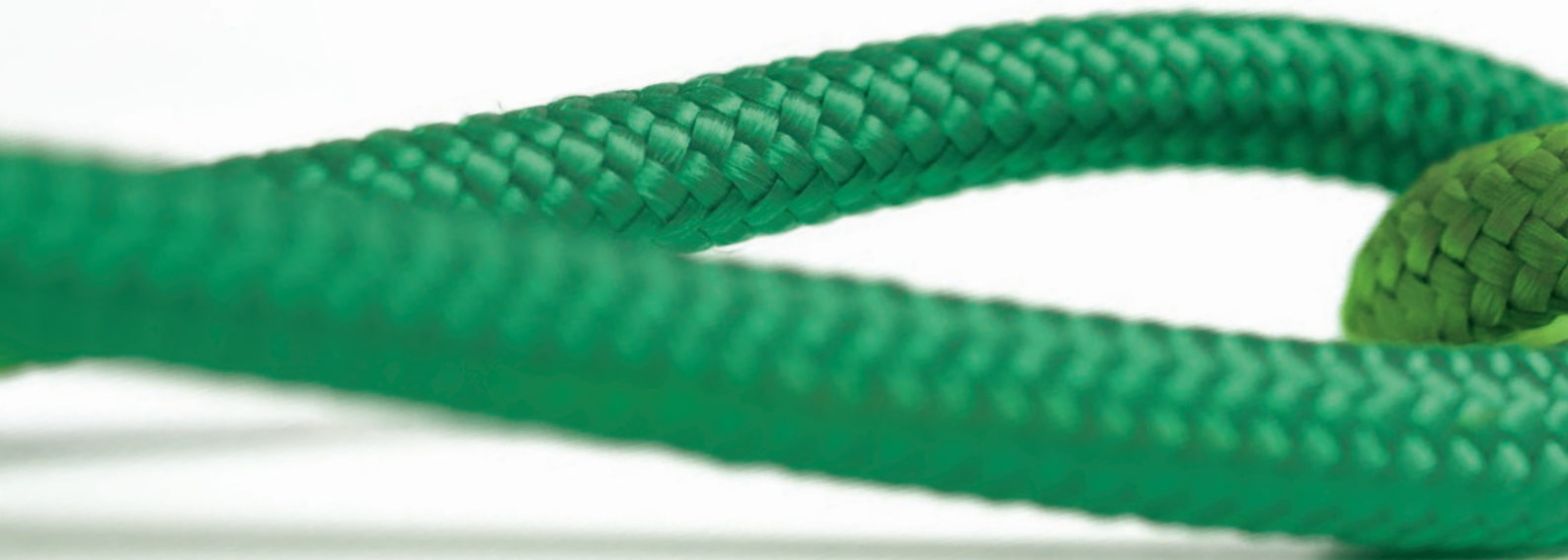
Im ersten Schritt prüft das Büro den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit der Ombudsstelle, Vollständigkeit und Zulässigkeit. Im Fall der Unzuständigkeit leitet es diesen grundsätzlich an die zuständige Schlichtungsstelle weiter und informiert den Verbraucher darüber. Ist der Schlichtungsantrag noch nicht vollständig, so setzt es sich mit dem Verbraucher in Verbindung und bittet um ergänzende Angaben und Unterlagen. Bei Zweifeln an der Zulässigkeit fragt es den Ombudsmann, ob das Verfahren eröffnet bzw. fortgesetzt werden kann.

##### Stellungnahme des Unternehmens

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

##### Erwiderung des Verbrauchers

Der Verbraucher kann in allen anderen Fällen auf die Stellungnahme des Unternehmens binnen einem Monat erwidern.



### Vorlage an den Ombudsmann

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

### Schlichtungsvorschlag

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien nach seiner Prüfung einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, mit dem die Streitigkeit nach Recht und Gesetz und den Geboten von Treu und Glauben beurteilt bzw. beigelegt werden kann.

Der Schlichtungsvorschlag ist für das Unternehmen bis zu einem Gesamtwert des Schlichtungsantrags von 10.000 Euro bindend, wenn der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt. Für Verbraucher hat ein Schlichtungsvorschlag immer Empfehlungscharakter.

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

Der Ombudsmann stellt einem Schlichtungsvorschlag nicht selten einen Vergleichsvorschlag voran, um der gütlichen Beilegung eines Streits Vorschub zu leisten. Dies können Fälle sein, in denen die Rechtslage mangels einschlägiger Rechtsprechung noch ungeklärt ist, die Sachlage

im Ombudsverfahren nicht abschließend aufgeklärt werden kann oder andere besondere Umstände vorliegen.

Der Ombudsmann kann aber auch von einer Schlichtung absehen, wenn der Sachverhalt nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme beurteilt werden kann. Die Beweiserhebung über den Urkundenbeweis hinaus (z. B. Zeugenvernehmung oder Sachverständigengutachten) ist in einem Ombudsverfahren nicht möglich.

Das Büro leitet die Schlichtungs- oder Vergleichsvorschläge den Parteien zu.

### Beendigung des Verfahrens

Die Parteien können einen Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen annehmen. Eine Pflicht zur Annahme besteht nicht. Bei einem für das Unternehmen bindenden Schlichtungsvorschlag 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, steht dem Verbraucher der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen. In diesem Fall bezeichnet das Büro die Mitteilung über den Verfahrensausgang als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen eine solche Bescheinigung.

Das Verfahren ist damit beendet.

SOLVING PROBLEMS – BUILDING TRUST.“

THE 2015 CONFERENCE OF THE INTERNATIONAL NETWORK OF  
FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN SCHEMES, HELSINKI



## 5. NETZWERKE

Die Ombudsstelle für Investmentfonds pflegt einen steten Dialog mit deutschen und internationalen Finanzschlichtungsstellen, mit (Aufsichts-) Behörden, der Politik und dem Verbraucherschutz.

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit und der fachliche Diskurs der Ombudsstelle mit sämtlichen bundesweit tätigen Verbraucherschlichtungsstellen für Bank-, Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer in Deutschland.

Gleich bedeutsam ist die Kooperation mit Finanzschlichtungsstellen auf europäischer Ebene. Hierfür dient das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der Europäischen Kommission (FIN-NET). Es unterstützt Verbraucher bei der außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Finanzstreitigkeiten.

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

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

## 5.1 DIALOGUE

Die Ombudsstelle hat 2015 zahlreiche Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Hier ging es neben Fragen der Zusammenarbeit vor allem um die Fortentwicklung des Schlichtungswesens im Zuge der 2013 erlassenen EU-Streitbeilegungsrichtlinie, die der deutsche Gesetzgeber mit dem Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 mittlerweile in nationales Recht überführt hat. Zu den Gesprächspartnern zählten Vertreter der BaFin-Schlichtungsstelle, der verschiedenen Bankenschlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen, der Ombudsstelle Geschlossene Fonds und des Versicherungsombudsmanns.

Ein wertvolles Forum für diesen Austausch bot auch das Treffen der Schlichtungsstellen bzw. der Ombudsleute für den deutschen Finanzmarkt am 17. September 2015 bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin in Bonn (vgl. BaFin-Journal 10/2015).

Branchenübergreifenden Dialog gab es z. B. mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, der Schlichtungsstelle Energie oder der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft.

Weiteren fachlichen Austausch ermöglichte die Gremienarbeit des BaFin-Verbraucherbeirats, an der neben dem Fondsombudsmann Wolfgang Arenhövel und anderen Ombudsleuten Vertreter des Bundesministeriums der Finanzen, des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, der Wissenschaft und dem Verbraucherschutz beteiligt waren.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2015 bei Treffen in Brüssel statt. Die Europäische Kommission als Schirmherrin ruft das Netzwerk zweimal im Jahr zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Mitglieder zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2013 Mitglied im FIN-NET Steering Committee (Lenkungsausschuss).

## 5.2 FACHTAGUNGEN

Die Ombudsstelle hat 2015 zudem an zahlreichen Fachtagungen, -gesprächen und sonstigen Veranstaltungen zum (finanziellen) Verbraucherschutz und der alternativen Streitbeilegung teilgenommen, diese mitgestaltet oder selbst veranstaltet:

25.2.2015  
Fachtagung  
„Verbraucherschutz im Dialog“  
Ombudsstelle für Investmentfonds (Berlin)

Zu Beginn 2015 hat die Ombudsstelle selbst zu einer Veranstaltung geladen, bei der Gäste aus Wirtschaft, Politik, Finanzaufsicht und Verbraucherschutz finanz- und verbraucherpolitische Themen, wie das geplante Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, die Aufgaben der BaFin im kollektiven Verbraucherschutz und den neuen Finanzmarktwächter der Verbraucherzentralen diskutierten. Die Keynote sprach Mechthild Heil (MdB), Verbraucherschutzbeauftragte der CDU/CSU-Fraktion im Deutschen Bundestag. Weitere Referenten waren Klaus Müller (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverband), Gabriele Hahn (Exekutivdirektorin der BaFin für Verbraucherschutz) und Wolfgang Arenhövel (Fondsombudsmann).

4.3.2015  
Fachgespräch  
„Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen“  
Gesellschaft zum Studium strukturpolitischer Fragen (Berlin)

19.5.2015  
Fachgespräch  
„Der mündige Verbraucher – ein überholtes Bild oder auf welches Bild steuert die Politik zu?“  
Commerzbank AG (Berlin)

26.5.2015  
Fachgespräch  
„Behavioral Finance“  
BMF (Berlin)

27.5.2015  
Fachtagung  
„Ansatzpunkte für eine kollektive Geltendmachung von Verbraucherschäden“  
Friedrich-Ebert-Stiftung (Berlin)

17.6.2015

Fachgespräch

„Verbraucherschutz im Spannungsfeld zwischen staatlicher Regulierung und Eigenverantwortung“

CDU/CSU-Fraktion im Deutschen Bundestag  
(Berlin)

29.6.2015

Fachtagung

„Deutscher Verbrauchertag“

Verbraucherzentrale Bundesverband (Berlin)

28.9.2015

Fachtagung

„Ein Prozess, viele Gewinner – Verbraucherrechte stärken“

Verbraucherzentrale Bundesverband (Berlin)

28.9.2015

Parlamentarischer Abend

„Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“

Verband der Privaten Krankenversicherung  
(Berlin)

30.9.2015

Anhörung

„Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“

Deutscher Bundestag – Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz (Berlin)

2.11.2015

Fachgespräch

„Verbraucher-Schlichtung – Meilenstein des Verbraucherschutzes oder Rückzug der Justiz?“

Landesvertretung Niedersachsen (Berlin)



Darüber hinaus hat die Ombudsstelle 2015 erstmals an der jährlichen INFO-Konferenz des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes teilgenommen und mit einem Vortrag zur Streitschlichtung in Deutschland unterstützt. Die Konferenz fand vom 13. – 16. September 2015 in Helsinki statt und stand unter dem Motto „Solving problems – building trust“.

## IMPRESSIONEN

25.2.2015

Fachtagung

„Verbraucherschutz im Dialog“

Ombudsstelle für Investmentfonds (Berlin)



Mechthild Heil (MdB)



Wolfgang Arenhövel (Fondsombudsmann)



Klaus Müller (vzbv)



Gabriele Hahn (BaFin)

NEUE STREITKULTUR.  
„NEUE STREITKULTUR.“

FINANZTEST VOM 1.10.2015

KONSENS STATT KRACH.  
„KONSENS STATT KRACH.“

EURO AM SONNTAG VOM 14.6.2015

KRACH.



## 6. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Ombudsstelle für Investmentfonds leistet aktive Öffentlichkeits- und Pressearbeit.

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

Zugleich will sie Verbraucher auf breiter Basis über den alternativen Rechtsschutz bei der Fondsanlage informieren und das allgemeine gesellschaftliche Bewusstsein über Wege und Formen außergerichtlicher Konfliktbewältigung fördern.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle besteht im Kern aus einem jährlichen Tätigkeitsbericht und einer vierteljährlichen und damit zeitnahen Kurzberichterstattung sowie einem umfangreichen und aktuellen Informationsangebot auf ihrer Webseite.

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

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



## 6.1 MEDIEN

### Tätigkeitsbericht

Der Tätigkeitsbericht fasst die Schlichtungsarbeit und die weiteren Aktivitäten der Ombudsstelle einmal jährlich transparent und praxisnah zusammen. Er richtet sich an Verbraucher, Anleger und Verbraucherschützer, Politik und Behörden sowie Medien und Wissenschaft.

### Webseite

Die Webseite [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) informiert über die Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Aufgaben, Kompetenzen, Mitglieder und das Schlichtungsverfahren. Viele Erläuterungen, Hinweise und ein Beschwerdeformular erleichtern Verbrauchern die Kontaktaufnahme. Aktuelles aus den Bereichen Fonds, Recht und Verbraucherschutz rundet das Informationsangebot ab.

### Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen den Tätigkeitsbericht. Sie berichten zeitnah über aktuelle Beschwerdezahlen und skizzieren interessante Verbrauchertemen, einschlägige Urteile und Neuigkeiten aus den Bereichen Fonds, Finanzen und Verbraucherschutz kurz und prägnant.

## 6.2 PRESSESTIMMEN

Die Presseresonanz des Jahres 2015 zur Ombudsstelle in Auszügen:

[procontra online am 20.1.2015](#)

Mehr Beschwerden beim Fonds-Ombudsmann

[fondsprofessionell.de am 21.1.2015](#)

Fonds-Ombudsmann: 2014 nur wenige Beschwerden über Fonds

[Westdeutsche Allgemeine Zeitung am 28.1.2015 \(u. a.\)](#)

Schiedsspruch bindend

[AssCompact am 1.2.2015](#)

Kaum Beschwerden bei Ombudsstelle für Investmentfonds

[fondsprofessionell.de am 30.4.2015](#)

Fonds-Ombudsmann: Nur wenige Beschwerden zum Jahresauftakt

[Euro am Sonntag am 14.6.2015](#)

Konsens statt Krach

[fondsprofessionell.de am 6.7.2015](#)

Fonds-Ombudsmann: Zahl der Beschwerden steigt leicht

[Portfolio International.de am 9.7.2015](#)

Kaum Beschwerden zu Investmentfonds

[mein-geld-medien.de am 10.9.2015 \(u. a.\)](#)

Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2014

[cash-online.de am 11.9.2015](#)

Ombudsstelle für Investmentfonds: Leichte Zunahme bei Beschwerden



## VERBRAUCHERINFORMATION VON FONDSGESELLSCHAFTEN 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.

[Portfolio International.de am 15.9.2015](#)

Weniger Schiedsverfahren bei der Fondsanlage

[Finanztest am 1.10.2015](#)

Neue Streitkultur

[Börsen-Zeitung am 13.10.2015](#)

Fondsbeschwerden nehmen zu

[dasinvestment.com am 13.10.2015](#)

Fondsriester & Co.: Darüber beschwerten sich die Fondsanleger

[Portfolio International.de am 13.10.2015](#)

BVI-Schiedsstelle verzeichnet Beschwerderückgang im Sommer

[Finanztest am 1.11.2015](#)

Beschwerden über Fonds

STREITSCHLICH  
ALS CHANCE SO  
UND SACHGERE  
KONFLIKTLÖSUN

STREITSCHLICHTUNG  
ALS CHANCE SCHNELLER  
UND SACHGERECHTER  
KONFLIKTLÖSUNG.



# ANHANG

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

# VERFAHRENSORDNUNG

FÜR DIE AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON VERBRAUCHERRECHTSSTREITIGKEITEN IM BEREICH DES BVI BUNDESVERBAND INVESTMENT UND ASSET MANAGEMENT E. V. (BVI)

(STAND JANUAR 2014)

Der BVI hat zur einvernehmlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch ein Ombudsverfahren eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsbegehren gegen Unternehmen, die ihre Teilnahme an dem Verfahren erklärt haben\*, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt. Die teilnehmenden Unternehmen sind zur Mitwirkung an jedem sie betreffenden Schlichtungsverfahren verpflichtet. Das einvernehmliche Ombudsverfahren des BVI hemmt die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB.

## ABSCHNITT 1 – OMBUDSPERSONEN

### § 1 Bestellung

Die Ombudspersonen werden durch den Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren als Schlichter bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

### § 2 Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor einer Bestellung nach § 1 teilt der BVI dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Schlichter vorgesehenen Person mit. Werden innerhalb von zwei Monaten durch den vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Schlichter vorgesehenen Person in Frage stellen, kann die Bestellung erfolgen.

### § 3 Qualifikation

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

### § 4 Unabhängigkeit

Eine Ombudsperson ist in ihrer Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie darf in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung weder beim BVI, einem ver-

bandsangehörigen Unternehmen oder einem Unternehmen, das sich diesem Ombudsverfahren angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

### § 5 Bestellung mehrerer Personen

Der BVI bestellt mindestens zwei Personen als Schlichter. Die Geschäftsverteilung einschließlich der Vertretungsregelungen legt der Vorstand des BVI im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

### § 6 Befangenheit

Eine Ombudsperson darf nicht in Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen gegen ihre Unparteilichkeit rechtfertigt. Bei solchen Streitigkeiten wird der Vertreter tätig.

### § 7 Abberufung

Eine Ombudsperson kann durch den Vorstand des BVI von ihrem Amt nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung ihrer Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihres Amtes gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

\* Eine Liste der am Ombudsverfahren teilnehmenden Unternehmen wird beim BVI geführt und ist unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) bzw. [www.bvi.de](http://www.bvi.de) abrufbar.

## ABSCHNITT 2 - BÜRO DER OMBUDSSTELLE

### § 8 Geschäftsstelle

Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle) ist beim BVI eingerichtet. Dem Büro der Ombudsstelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 10) die gesamte Abwicklung des Schlichtungsverfahrens. Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des BVI gebunden.

## ABSCHNITT 3 - SCHLICHTUNGSVERFAHREN

### § 9 Einreichung des Schlichtungsantrags

- (1) Der Schlichtungsantrag ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen an das

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

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
2. er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
3. die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
4. er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

- (2) Das Büro der Ombudsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags und übersendet ihm eine Darstellung des künftigen Verfahrensgangs.

### § 10 Vorprüfung

- (1) Das Büro der Ombudsstelle stellt fest, ob der Antragsgegner am Ombudsverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer ersichtlich zuständigen Schlichtungsstelle, sendet es den Schlichtungsantrag an den Antragsteller zurück.

- (2) Nimmt der Antragsgegner am Ombudsverfahren teil, prüft das Büro der Ombudsstelle, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgemäß eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder weil nach § 9 Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, teilt das Büro der Ombudsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben. Hierfür setzt es dem Antragsteller eine Frist von einem Monat. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht ableiten, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt; das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet. Es steht dem Antragsteller frei, unter Ergänzung und Konkretisierung einen neuen Schlichtungsantrag zu stellen.

### § 11 Schlichtungsgegenstand

Das Schlichtungsverfahren wird eröffnet, wenn ein Verbraucher (§ 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes oder des Kapitalanlagegesetzbuchs beantragt und kein Ablehnungsgrund nach § 12 vorliegt.

### § 12 Ausnahmen

Die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

1. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,

2. die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
3. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
4. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
5. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

### § 13 Entscheidung über die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens

Das Büro der Ombudsstelle legt den Schlichtungsantrag der Ombudsperson zur Entscheidung vor, wenn es aufgrund des Vortrags des Antragstellers zu der Auffassung gelangt, dass das Schlichtungsverfahren nach dieser Verfahrensordnung nicht zu eröffnen ist. Dies gilt auch, wenn sich bei der weiteren Behandlung des Schlichtungsantrags zeigt, dass die Voraussetzungen für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens nicht vorliegen oder weggefallen sind. Die Ombudsperson lehnt die Eröffnung oder die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller ab, wenn sie sich der Auffassung des Büros der Ombudsstelle anschließt; anderenfalls wird das Schlichtungsverfahren eröffnet oder fortgesetzt.

### § 14 Stellungnahme des Antragsgegners

- (1) Nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens leitet das Büro der Ombudsstelle den Schlichtungsantrag an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- (2) Der Antragsgegner hat Gelegenheit, binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang des Schlichtungsantrags zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antrags-

gegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang der Ombudsperson zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.

- (3) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen 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 weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können. Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller zugleich auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Gründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind, ein Schlichtungsverfahren nicht durchzuführen, und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben.

### § 15 Vorlage an die Ombudsperson

Das Büro der Ombudsstelle legt der Ombudsperson den Vorgang nach Ablauf der Frist nach § 14 Absatz 4 vor, wenn der Antragsgegner nicht erklärt hat, dem Anliegen des Antragstellers zu entsprechen, oder sich der Vorgang nicht in sonstiger Weise erledigt.

### § 16 Schlichtungsverfahren bei der Ombudsperson

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird vor einer Ombudsperson durchgeführt.
- (2) Die Ombudsperson kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstands auffordern, wenn er oder sie dies für geboten hält. Die Ombudsperson kann die Beteiligten auch (fern-) mündlich anhören. Die Ombudsperson kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen

Wirtschaftsraums (EWR) einholen. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte werden mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle den jeweils Beteiligten zugeleitet.

- (3) Die Ombudsperson führt keine eigene Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- (4) Die Ombudsperson kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

#### § 17 Schlichtungsvorschlag

- (1) Die Ombudsperson unterbreitet den Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und den Geboten von Treu und Glauben einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.
- (2) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von 6 Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle annehmen. Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag darauf hin, dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt. Wenn alle Beteiligten dem Büro der Ombudsstelle fristgerecht mitgeteilt haben, dass sie den Vorschlag annehmen, wird dieser für sie verbindlich (Einigung).
- (3) 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. 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.

- (4) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 2 das Ergebnis der Schlichtung mit. Kommt eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

### ABSCHNITT 4 – SONSTIGES

#### § 18 Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in einem Schlichtungsverfahren vertreten zu lassen.

#### § 19 Kosten

Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

#### § 20 Verschwiegenheitspflicht

Die Ombudsperson und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

#### § 21 Tätigkeitsbericht

Das Büro der Ombudsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

#### § 22 Auskunft

Das Büro der Ombudsstelle hat der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.

## 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 (030) 6449046-0 Telefax (030) 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Schlichtungsstelle der BaFin Referat ZR 3 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0228) 4108-0 Telefax: (0228) 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht  (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Departement Juridique - Service JUR - CC 283, route d'Arlon L-1150 Luxemburg Telefon: (00352) 26251-1 Telefax: (00352) 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon (030) 257616-90 Telefax (030) 257616-91 info@ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-gfonds.de
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon (069) 660550-10 Telefax (069) 660550-19 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (030) 1663-3166 Telefax (030) 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (030) 8192-295 Telefax (030) 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefax (030) 2021-1908 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (030) 20225-1510 Telefax: (030) 20225-1515 kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Bankdienstleistungen	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon: (069) 2388-1907 Telefax: (069) 709090-9901 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon: (030) 590091500 Telefax: (030) 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: (030) 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Immobilien	Ombudsstelle Immobilien des IVD	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V. - Ombudsstelle - Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (030) 275726-78 info@ombudsmann-immobilien.net www.ombudsmann-immobilien.net
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden www.schufa-verbraucherbeirat.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:  
Juli 2016

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

Fotografie:  
Stefan Gröpper  
www.stefangroeppe.com

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





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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 6 44 90 46-0  
Telefax: +49 30 6 44 90 46-29  
E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen