



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen



# TÄTIGKEITSBERICHT 2017

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2017

gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV), § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-  
Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

## 1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsstelle) ist anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich.

### 1.1 Aufgabe

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist die außergerichtliche Schlichtung von Finanzstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen, insbesondere über Finanzprodukte, wie offene und geschlossene Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB), fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (z.B. Riesterverträge) und weitere Finanzdienstleistungen, wie z.B. das Depotgeschäft.

### 1.2 Organisation

Die Ombudsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle in Verbandsträgerschaft. Träger ist der deutsche Fondsverband BVI. Die Ombudsstelle arbeitet grundsätzlich mit mindestens zwei unabhängigen Schlichtern, die vom Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle unterstützt werden. Im Berichtszeitraum waren dies Dr. h.c. Gerd Nobbe, Vorsitzender Richter am BGH a.D. (Volljurist), und Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a.D. (Volljurist), als Vertreter. Der BVI hat die Schlichter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Justiz (BfJ) und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. bestellt. Die Geschäftsstelle leitete Timm Sachse (Volljurist). Die Ombudsstelle ist seit 2011 tätig.

### 1.3 Grundlagen

Die Ombudsstelle ist mit Bescheid des BfJ vom 30.1.2017 mit Wirkung zum 1.2.2017 als Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und der FinSV anerkannt worden. Davor war sie bereits in einem regulierten Rahmen, nämlich auf Grundlage der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des KAGB a.F. der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) tätig. Das Schlichtungsverfahren hatte das Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geprüft und mit Bescheid vom 7.1.2014 genehmigt. Das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.2.2016 behandelte die Ombudsstelle deshalb privilegiert und sah sie übergangsweise schon vor dem 1.2.2017 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle an (vgl. § 16 Abs. 2 UKlaG n.F.).

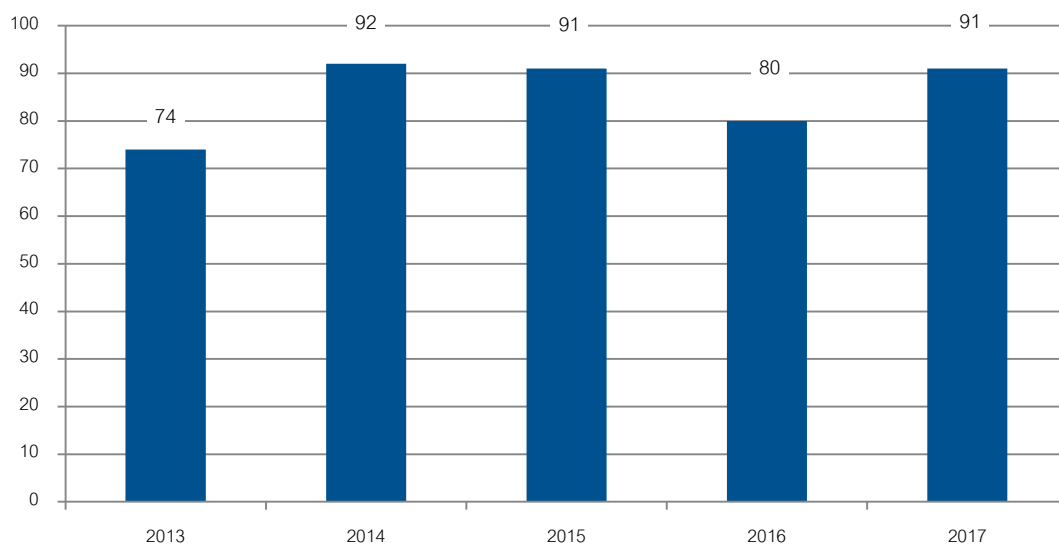
## 2. TÄTIGKEITSBERICHT 2017

Der vorliegende Tätigkeitsbericht betrachtet die Eingänge und die Erledigungen bei der Ombudsstelle im Zeitraum vom 1.1. - 31.12.2017. Die Grundlagen der Berichterstattung sind § 20 FinSV, § 4 VSBlInfoV. Der Tätigkeitsbericht orientiert sich zudem weitgehend an den Empfehlungen des Bundesamts für Justiz im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7.9.2017.

### 2.1 Statistische Angaben zu Schlichtungsanträgen gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV

Die Eingänge bei der Ombudsstelle waren auch 2017 gemessen an Größe und Bedeutung der deutschen Fondsbranche bzw. der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland erfreulich niedrig. Die Ombudsstelle hat auf absoluter Basis nur leicht erhöhte Eingangszahlen verzeichnet. Sie zählte im Berichtszeitraum 91 Eingänge (Vj. 80). Das entspricht einem Anstieg von knapp 14 % gegenüber 2016. Der Anstieg resultiert allein aus Eingängen, die als allgemeine Anfragen und nicht als Schlichtungsanträge zu qualifizieren waren. Es handelte sich dabei größtenteils um Kundenaufträge an ein einzelnes Unternehmen, die irrtümlich die Ombudsstelle erreicht haben.

### Eingangszahlen im Jahresvergleich 2013 - 2017



Die Eingänge und Erledigungen bei der Ombudsstelle stellen sich 2017 im Einzelnen wie folgt dar:

Statistik Eingänge 2017

	Anzahl	Anteil
Eingänge (insgesamt)	91	
(-) allgemeine Anfragen	25	
<b>= eingegangene Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>66</b>	
davon (zuständig)	40	
Gegenstand: Investmentfonds (Produkt)	4	
- Fondsverwaltung (1)		
- Rückgabe von Fondsanteilen (3)		
Gegenstand: Investmentfonds (Vertrieb)	3	
- Anlageberatung (3)		
Gegenstand: Altersvorsorgeverträge (fondsbasiert)	23	
- Verwaltung (5)		
- Auszahlungs- / Rentenphase (6)		
- Kosten (2)		
- Zulagen (3)		
- Anbieterwechsel (5)		
- Diverses (2)		
Gegenstand: Depotführung	9	
- Kauf- / Verkaufsaufträge (3)		
- Depot- / Anteilübertrag (3)		
- Depotentgelt (1)		
- Nachlass (2)		
Gegenstand: Diverses	1	
- Werbung (1)		
davon (nicht zuständig)	26	
Gegenstand: Finanzstreitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 - 7 UKlaG (Abgaben gemäß § 24 FinSV)	14	
Gegenstand: Sonstige Finanzstreitigkeiten iwS	12	

Statistik Erledigungen 2017

	Anzahl	Anteil
<b>abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>63<sup>1</sup></b>	
davon		
Schlichtungsanträge, die an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden (§ 24 FinSV)	14	22,2 %
Schlichtungsanträge, die der Verbraucher zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)	4	6,4 % <sup>2</sup>
Schlichtungsanträge, bei denen das Unternehmen dem Anliegen des Verbrauchers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise zugunsten des Verbraucher erledigt haben	10	15,9 % <sup>3</sup>

	Anzahl	Anteil
<b>nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Schlichtungsanträge (insgesamt)</b>	<b>15</b>	<b>23,8 %<sup>4</sup></b>
davon		
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	2	
2. die Ombudsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag bei Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbelegungsstelle abzugeben	12	

<sup>1</sup> Anzahl aller 2017 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist. Die Ombudsstelle konnte 2017 von 66 eingegangenen Schlichtungsanträgen 48 bis zum 31.12.2017 abschließend bearbeiten. Darüber hinaus hat sie weitere 15 Schlichtungsanträge aus 2016 in 2017 abschließend bearbeitet.

<sup>2</sup> Bezugswert: 63

<sup>3</sup> Bezugswert: 63

<sup>4</sup> Bezugswert: 63 (Anzahl aller 2017 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist.)

3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder war bei einer solchen anhängig	0	
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz war bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es war in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0	
5. wegen der Streitigkeit war bereits ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0	
6. die Streitigkeit war bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hatte bereits durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0	
7. die Streitigkeit war bereits durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0	
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, war bereits verjährt und das Unternehmen hatte die Einrede der Verjährung erhoben	0	
9. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich war, war noch nicht geklärt	0	
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend waren, blieben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden konnte	1	

	Anzahl	Anteil
= Schlichtungsverfahren	20	
davon		
Anzahl der Verfahren, in denen die <i>[beide]</i> Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	6	9,5 % <sup>5</sup>
Anzahl der Verfahren, in denen die <i>[eine oder beide]</i> Parteien einen Vergleichs- / Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	14	22,2 % <sup>6</sup>

<sup>5</sup> Bezugswert: 63

<sup>6</sup> Bezugswert: 63

durchschnittliche Dauer der Verfahren	
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	13,6 Tage <sup>7</sup>
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	86,6 Tage
<i>bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen berücksichtigt:</i> - es wurden alle Verfahren berücksichtigt, in denen die Ombudsstelle zuständig war	

	Anzahl	Anteil
Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis <sup>8</sup> des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	6	100 % <sup>9</sup>
Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	0	0 %

	Anzahl	Anteil
grenzübergreifende Streitigkeiten (sofern bekannt)	4	6,1 % <sup>10</sup>
Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)	2	
Drittstaaten	2	

<sup>7</sup> Bei der Berechnung konnten Vergleichs- / Schlichtungsvorschläge aus Schlichtungsverfahren des Jahres 2016, die in 2017 bekanntgegeben wurden, mangels Daten nicht berücksichtigt werden.

<sup>8</sup> Bezugswert: 6 (Anzahl der Verfahren, die 2017 aufgrund einer Einigung beendet wurden, d.h. in denen beide Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben.)

<sup>9</sup> Keine positive Kenntnis; mangels entgegenstehender Hinweise oder Erkenntnisse wird aber davon ausgegangen, dass die Parteien sich in allen Fällen an des Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

<sup>10</sup> Bezugswert: 66 (im Berichtsjahr eingegangene Schlichtungsanträge)

## 2.2 Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund ihrer Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Schlichtungsanträge waren.

## 2.3 Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung häufiger Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum, insbesondere mit Blick auf ihre Eingangszahlen, keine Erkenntnisse bzw. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen.

## 2.4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle hat aufgrund der Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum keine Erkenntnisse über strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich.

## 2.5 Zusammenarbeit in Netzwerken (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Ombudsstelle stand im Berichtszeitraum in einem engen Dialog mit anderen deutschen und internationalen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich.

### 2.5.1 EU-Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten konzentriert sich auf europäischer Ebene in der Mitgliedschaft der Ombudsstelle im Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET<sup>11</sup>), dem sie seit 2012 angehört. Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich in Ländern des europäischen Wirtschaftsraums unter Leitung der EU-Kommission. Es hilft Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen und besteht aktuell aus 60 Mitgliedern aus 27 Staaten. Timm Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, gehört seit 2013 als deutscher Vertreter dem Steering Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET an. Herr Sachse hat 2017 an den FIN-NET Plenary Meetings am 11.5.2017 und am 17.10.2017 in Brüssel sowie an den jeweils vorbereitenden Sitzungen des Steering Committees am 22.3.2017 in Brüssel und am 14.9.2017 in Rom teilgenommen.

---

<sup>11</sup> [www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://www.ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm)



Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle vier grenzüberschreitende Schlichtungsanträge verzeichnet. Zwei kamen aus Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (Spanien) und zwei aus einem Drittstaat (Schweiz). In allen Fällen nahmen die Antragsteller direkt Kontakt mit der Ombudsstelle auf. In keinem Fall waren andere (ausländische) Verbraucherschlichtungsstellen erkennbar involviert. In einem Fall verwendete der Verbraucher das von der EU-Kommission zur Verfügung gestellte FIN-NET Beschwerdeformular. Die Ombudsstelle konnte jedoch in keinem dieser Fälle tätig werden. Die betroffenen Unternehmen zählten nicht zu ihren Mitgliedern. Die Ombudsstelle hat die Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben oder gegebenenfalls auf diese hingewiesen.

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum keine Schlichtungsanträge über die EU-Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission erhalten.

#### 2.5.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen auf globaler Ebene hat die Ombudsstelle 2016 durch ihren Beitritt zum International Network of Financial Services Ombudsman Schemes verstärkt. Das INFO-Network<sup>12</sup> ist ein weltweiter Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich. Es fördert die Kooperation und den Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene.

Weitere Informationen über die Ombudsstelle und ihre Schlichtungsarbeit stehen unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zur Verfügung. Die Ombudsstelle veröffentlicht über den gesetzlichen Tätigkeitsbericht hinaus einen Jahresbericht und informiert unterjährig mit ihren Quartalsinfos.

Berlin, den 1.2.2018



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



Timm Sachse  
Leiter Büro der Ombudsstelle des BVI

---

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