

JAHRESBERICHT 2023



JAHRESBERICHT 2023





INHALT

VORWORT	4
1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS	6
1.1 Fondsbudsmann	8
1.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	12
1.3 Grundlagen	14
1.4 Mitgliedschaften	16
2. BERICHT 2023	18
2.1 Wolfgang Arenhövel zum Berichtsjahr 2023	20
2.2 Statistik	22
2.3 Sachthemen	26
2.4 Grenzüberschreitende Streitigkeiten / Cross-border disputes	45
3. MITGLIEDER	46
3.1 Unternehmen	48
3.2 Weitere Verbraucherschlichtungsstellen	52
4. OMBUDSVERFAHREN	54
4.1 Historie	56
4.2 Ombudsverfahren im Überblick	56
4.3 Verfahrensablauf	58
5. DIALOG & MEDIEN	60
5.1 Netzwerke	62
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	64
ANHANG	66
Verfahrensordnung	68
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	74

„DIE ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG
IST EIN WESENTLICHER FAKTOR
BEI DER DURCHSETZUNG VON
VERBRAUCHERRECHTEN.“

TIMM SPYRA-SACHSE, LEITER BÜRO DER OMBUDSSTELLE



SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2023.

Die außergerichtliche Streitbeilegung in der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft ist mittlerweile ein wesentlicher Faktor, wenn es um die Durchsetzung von Verbraucherrechten geht. Viele tausend Verbraucher nehmen jedes Jahr die für Banken, Bausparkassen, Fondsgesellschaften oder Versicherungen zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen in Anspruch.

Weiterentwickelt hat sich auch die gerichtliche Durchsetzung von Verbraucherrechten. Seit dem letzten Jahr steht Verbraucherschutzverbänden mit der sog. Abhilfeklage ein zusätzliches kollektives Klageinstrument zur Verfügung. Diese neuartige „Sammelklage“ ermöglicht es, anders als die Musterfeststellungsklage, direkt auf Schadensersatz für eine Vielzahl von Verbrauchern zu klagen.

Der Gesetzgeber hat dabei klargestellt, dass Verbraucherschlichtungsstellen nicht mehr tätig werden dürfen, wenn Verbraucher sich bereits zur Teilnahme an einer Musterfeststellungs- oder Abhilfeklage entschieden haben. Wir haben deshalb unsere Verfahrensordnung zum 1. Januar 2024 angepasst.

Daneben gibt es aber auch Ideen, die alternative Streitbeilegung stärker in die kollektive Rechtsdurchsetzung einzubinden. Die EU-Kommission

will es Verbraucherschlichtungsstellen im Rahmen der Reform der EU-Streitbeilegungsrichtlinie erleichtern, gleichartige Schlichtungsanträge einer Vielzahl von Verbrauchern gegen ein Unternehmen zu bündeln. Verbraucherschützer könnten sich sogar vorstellen, Musterfeststellungsklagen und Schlichtungsverfahren sinnvoll miteinander zu verknüpfen.

Bei solchen Überlegungen sollten wir unbedingt darauf achten, dass der Charakter alternativer Streitbeilegung als ein leicht zugängliches, unbürokratisches und kostenfreies Verfahren nicht verloren geht. Zudem gilt es zu bedenken, dass die alternative Streitbeilegung in Deutschland leider immer noch nicht in allen Branchen so akzeptiert ist, wie in der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Hier bleibt noch einiges zu tun.

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

Ihr

Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

KOMPETENT.
UNABHÄNGIG.
NEUTRAL.

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WOLFGANG ARENHÖVEL



DIE ALTERNATIVE
BEILEGUNG IST
EINES MODERNE

1.1 FONDSOMBUDSMANN

1.1.1 FONDSOMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Wolfgang Arenhövel ist seit 2011 Fondsbudsmann.

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

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

Vita:

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

„SCHLICHTUNGSSTELLEN
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN
AUF AUGENHÖHE.“

ANTONIUS FAHNEMANN



SCHLICHTUNGS
BRINGEN VERBRAUCHER
UND UNTERNEHMEN

1.1.2 FONDSOMBUDSMANN ANTONIUS FAHNEMANN

Antonius Fahnemann ist seit 2019 Fondsombudsmann.

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

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

Vita:

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

„WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER FÜR
VERBRAUCHER.“

TIMM SPYRA-SACHSE



WIR SIND DER ERSTE
ANSPRECHPARTNER
FÜR VERBRAUCHER.



1.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

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

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

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

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

Das Büro war im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 mit einem Volljuristen und einer Assistenz besetzt. Timm Spyra-Sachse, Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitete das Büro. In seiner Eigenschaft als Leiter ist er seit 2013 als Mitglied im Lenkungsausschuss des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) tätig.

Kontakt

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

Unter den Linden 42
10117 Berlin

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

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

DER FONDSOMBUDSMANN

Der Fondsombudsmann wird vom BVI mit Beteiligung des Bundesamts für Justiz (BfJ) und des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) bestellt.

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

Kompetenz

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

Unabhängigkeit

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

Neutralität

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

Interessenkonflikte

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

Beteiligung der Verbraucherverbände

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

1.3 GRUNDLAGEN

1.3.1 AUFGABEN

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

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

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

1.3.2 ORGANISATION

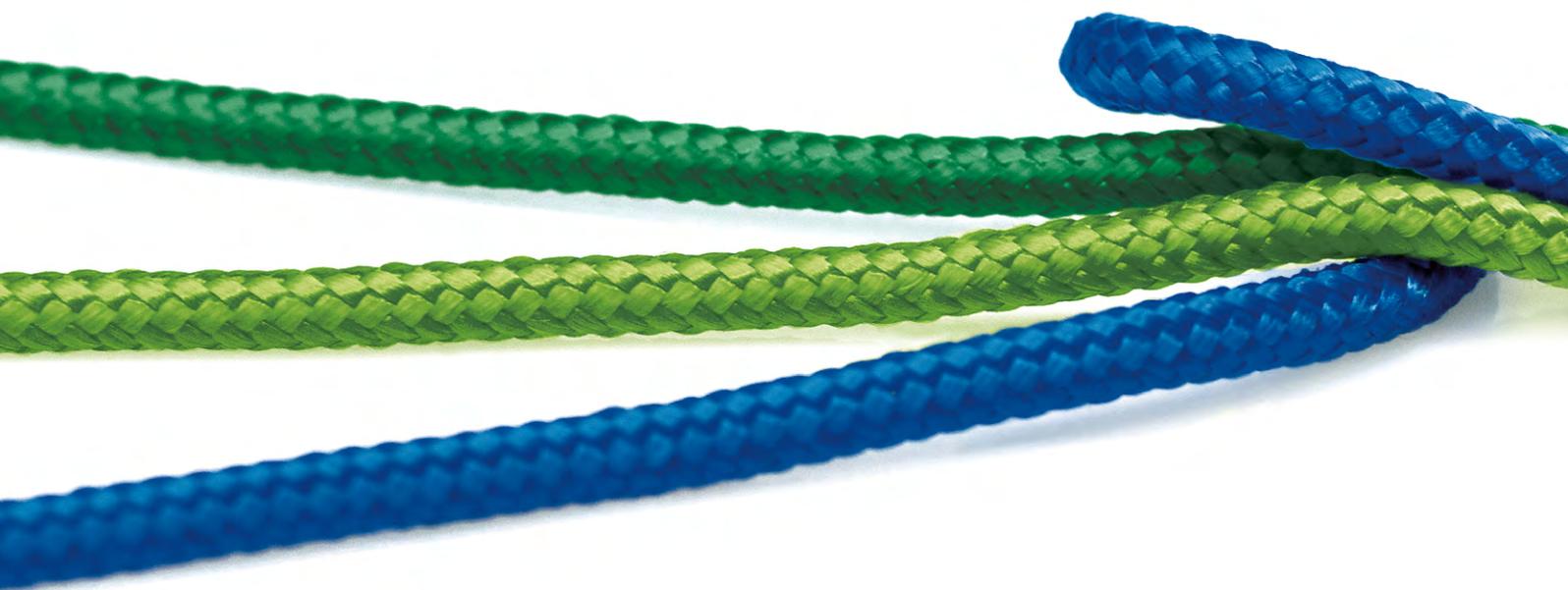
Der deutsche Fondsverband BVI ist Träger der Ombudsstelle und hat sie als eigenständige Organisationseinheit des Verbands konzipiert und eingerichtet. Sie ist mit mindestens zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle ausgestattet.

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

Im Berichtszeitraum waren die Schlichtungsaufgaben der Ombudsstelle laut Geschäftsverteilung jeweils zur Hälfte auf die Ombudsmänner Wolfgang Arenhövel und Antonius Fahnemann verteilt.

1.3.3 FINANZEN

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



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

Der Ombudsstelle stand 2023 ein Budget aus Finanzierungsbeiträgen und Fallpauschalen in Höhe von 405.546,31 Euro zur Verfügung. Die Ausgaben beliefen sich auf 413.830,75 Euro.

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

1.3.4 RECHTSQUELLEN

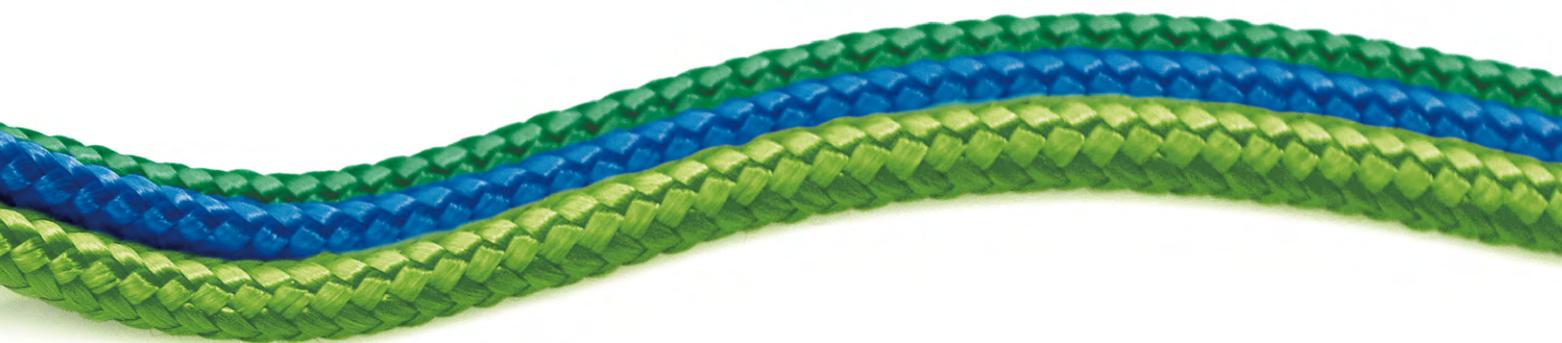
Das Gesetz zur Umsetzung der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 hat die Streitschlichtung im Finanzbereich neben dem neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gesondert und einheitlich in **§ 14 Unterlassungsklagengesetz** (UKlaG) normiert.

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

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

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

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





Timm Spyra-Sachse
Leiter Büro der Ombudsstelle

Mitglied des
FIN-NET Steering Committee

1.4 MITGLIEDSCHAFTEN

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

1.4.1 FIN-NET

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

Das FIN-NET ist ein Netzwerk von Schlichtungsstellen zur alternativen Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des EWR, d. h. in der EU plus Island, Norwegen und Liechtenstein. Es besteht aktuell aus 62 Vollmitgliedern aus 30 Nationen. Hierzu zählen z. B. neben den zahlreichen deutschen Finanzschlichtungsstellen auch der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) oder die Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

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

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



¹ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

² <https://neon-ombudsman.org/>

³ Richtlinie 2013/11/EU

1.4.2 INFO NETWORK

Die Ombudsstelle ist seit 2016 Mitglied des International Network of Financial Services Ombudsman Schemes⁴ (INFO). Das INFO Network wurde 2007 gegründet und ist ein globaler Zusammenschluss von Streitbelegungsstellen für Verbraucher im Finanzsektor. Es fördert die Kooperation, den Erfahrungsaustausch und Best Practices auf internationaler Ebene. Das INFO Network besteht aktuell aus 54 Mitgliedern aus 36 Ländern.



1.4.3 ODR-PLATTFORM

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

⁴ <https://www.networkfso.org/>

⁵ <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

„DIE EINIGUNGSQUOTE DER OMBUDSSTELLE
UNTERSTREICHT DIE EFFEKTIVITÄT
ALTERNATIVER STREITBEILEGUNG.“

WOLFGANG ARENHÖVEL, OMBUDSMANN

2. BERICHT 2023

132 VERBRAUCHERKONTAKTE

+18% GEGENÜBER 2022

EINIGUNGSQUOTE BEI **52%**

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

2.1 WOLFGANG ARENHÖVEL ZUM BERICHTS- JAHR 2023

Die Kommunikation zwischen Streitparteien ist ein entscheidender Aspekt, um Konflikte einvernehmlich bewältigen zu können. Verbraucherschlichtungsstellen bieten hierfür nicht nur Kommunikationskanäle an. Sie moderieren Konflikte auch und unterbreiten Lösungsvorschläge.

Einigen Verbrauchern hat es im Berichtsjahr 2023 an funktionierenden Kommunikationskanälen zu einem Wertpapierinstitut gefehlt. Sie bemängelten die telefonische Erreichbarkeit und ausbleibende Reaktionen auf E-Mails oder Telefaxe. Die Bearbeitung von Wertpapierorders, Depotüberträgen oder Kündigungsverlangen verzögerte sich. Manch einer hegte Zweifel an der ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation des Vertragspartners und bat um Überprüfung. Dies ist freilich keine Aufgabe für uns. Hierfür gibt es die BaFin. Im Ergebnis konnten solche Fälle nach Einschaltung

der Ombudsstelle immer zügig im Interesse der Verbraucher gelöst werden. Ein Beweis dafür, dass unsere Kommunikationskanäle als branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle sehr gut funktionieren.

Insgesamt haben uns im vergangenen Berichtsjahr 132 Verbraucheranfragen und -beschwerden erreicht. Dies sind knapp 18% mehr als noch im Jahr 2022. Der weit überwiegende Teil betraf erneut fondsbasierte Altersvorsorgeverträge und das Depotgeschäft. Das klassische Fondsgeschäft, d. h. die kollektive Vermögensverwaltung, zeichnete sich weiter nur durch einzelne Probleme aus. Erfreulich dabei ist, dass mehr als 50% der Schlichtungsanträge, für die wir zuständig waren, mit einer einvernehmlichen Lösung beendet werden konnten. Dies unterstreicht einmal mehr die Effektivität außergerichtlicher Streitbeilegung.

Spürbar wurden im Berichtsjahr 2023 nach einer langen Niedrig- bzw. Nullzinsphase auch die deutlichen Leitzinsanhebungen der EZB. Einige Altersvorsorgesparer beanstandeten durchaus erheb-



liche Buchverluste bei ihren Altersvorsorgeverträgen, die zur Gewährleistung der gesetzlichen Beitragsgarantie überwiegend in Rentenfonds investiert waren. Pflichtverletzungen der Anbieter ließen sich dabei zwar nicht feststellen. Hier bleibt aber zu erwarten, dass die Zinserhöhungen künftig auch die Prämien der Rentenversicherung für Riester-Sparer ab dem 85. Lebensjahr wieder attraktiver machen und diese einen geringeren Teil des Altersvorsorgevermögens beanspruchen. Ein häufiger Kritikpunkt von Verbrauchern in den letzten Jahren. Spürbar wurden die höheren Zinsen auch an den Immobilienmärkten und damit für Verbraucher, die in offene Immobilienfonds investiert sind. Bei ersten Produkten hat es teils merkliche Abwertungen gegeben. Völlig unerwartbar war ein Preistrückgang bei Immobilien sicherlich nicht. Besonders ärgerlich kann dies aber für Anleger sein, die noch kurz vor der Neubewertung die Order zum Verkauf ihrer Anteile unter Einhaltung der zwölfmonatigen Rückgabefrist erteilt haben, denn diese Rückgabeerklärung ist unwiderruflich. Sie kann grundsätzlich nicht noch einmal überdacht werden.

Zum Ende des Berichtsjahres war die bereits angesprochene Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr bei fondsbasierten Riesterverträgen noch einmal verstärkt Thema bei uns. Das BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) war hierfür der Auslöser. Der BGH hatte die Kostenklausel einer Sparkasse über Abschluss- und Vermittlungskosten im Zusammen-

hang mit der Auszahlphase eines Riester-Vertrags für unwirksam erklärt. Erste Verbraucher nahmen dies zum Anlass, die in der Prämie für eine solche Rentenversicherung enthaltenen Kostenbestandteile zu hinterfragen. Für diese Kosten gäbe es keine Grundlage, denn die Klauseln der Anbieter für fondsbasierte Altersvorsorgeverträge seien genauso intransparent wie die der Sparkassen. Dieser Einschätzung pflichten wir als Schlichter zwar bei. Ob daraus aber folgt, dass es die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr quasi kostenlos gibt, halten wir für fraglich und muss nach unserem Dafürhalten letztlich gerichtlich geklärt werden.

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden im laufenden Berichtsjahr liegen nach dem ersten Halbjahr erneut etwas über denen des Vorjahres. Hierzu trägt im Wesentlichen die angesprochene BGH-Entscheidung bei, die einige Verbraucher bewegt hat, ihr Anliegen bei uns prüfen zu lassen.

Ihr

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

2.2 STATISTIK

Der statistische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren. Die Ombudsstelle konnte die meisten dieser Ombudsverfahren bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts am 30. Juni 2024 abschließen⁶. Lediglich 4 Ombudsverfahren dauerten darüber hinaus noch an.

2.2.1 EINGÄNGE

Überblick

Die Ombudsstelle verzeichnete im Berichtszeitraum **132** (112)⁷ Eingaben. Dies entspricht einem Zuwachs der Verbraucherkontakte um knapp 18% gegenüber 2022.

Zuständigkeit

15 Eingaben konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht bearbeiten. Diese betrafen Unternehmen, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen und/oder Sachverhalte abseits des Fondsgeschäfts nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

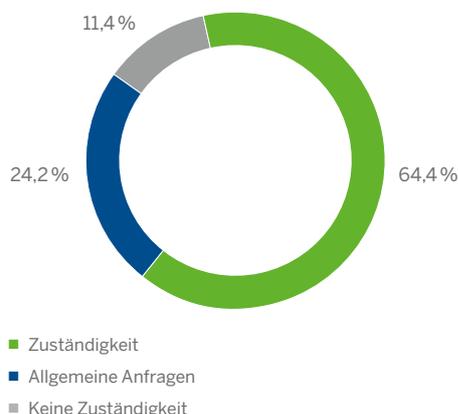
Bei 11 dieser Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im Sinne des § 14 Abs. 1 UKlaG, die die Ombudsstelle gemäß § 24 FinSV an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgeben konnte.

Bei 4 Eingaben handelte es sich um Finanzstreitigkeiten im weiteren Sinne, bei denen der Ombudsmann **Ablehnungsbescheide mangels Zuständigkeit** erlassen musste. Im Einzelfall hat er dabei auf etwaig zuständige Verbraucherschlichtungsstellen, z. B. auf den Versicherungsombudsmann, hingewiesen.

In **32** Fällen stellten Verbraucher keinen Schlichtungsantrag, sondern nur allgemeine Anfragen. Die Ombudsstelle hat diese sowie ungezählte weitere Verbraucherkontakte per E-Mail oder Telefon in den zulässigen Grenzen bearbeitet. Hierbei ging es oft um Zuständigkeitsfragen und das Ombudsverfahren im Allgemeinen. Verbraucher baten die Ombudsstelle aber auch um Auskünfte zu Kapitalanlage- und Altersvorsorgeprodukten oder um eine Rechts- oder Anlageberatung. Letzteres ist der Ombudsstelle nicht gestattet.

Die Ombudsstelle war hiernach für **85** (77), d. h. **64,4%** (68,8%) aller Eingaben zuständig.

Zuständigkeit der Ombudsstelle



2.2.2 OMBUDSVERFAHREN

Die 85 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war, führten zu folgenden Ergebnissen:

Erledigung zugunsten Verbraucher im Vorverfahren

30 Eingaben konnte die Ombudsstelle bereits im Dialog mit den Unternehmen befrieden und damit 35,3% der Streitigkeiten ohne einen Schlichtungsspruch bzw. -vorschlag einer Lösung zuführen. Die Unternehmen haben dabei den Verbraucherbegehren in 20 Fällen vollständig entsprochen, in 4 Fällen konnten die Parteien eine Einigung erzielen und in 6 Fällen konnte die Streitigkeit geklärt werden, indem Verbrauchern der streitgegenständliche Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und ein aufgekommenes Missverständnis aus dem Weg geräumt wurde.

Rücknahme

In **5** Fällen erklärten die Verbraucher die **Rücknahme** ihres Schlichtungsantrags, weil sie das Ombudsverfahren nicht mehr weiterführen wollten.

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

⁷ Klammerzusätze enthalten Vorjahresangaben.

Kein ausreichender Schlichtungsantrag

In 7 Fällen musste der Ombudsmann einen **Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag** erlassen. Die Verbraucher hatten im Vorverfahren beim Büro der Ombudsstelle keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag gestellt oder zum Verständnis der Streitigkeit notwendige Unterlagen nicht eingereicht.

Weitere Ablehnungsbescheide

In 3 Fällen ergingen **Ablehnungsbescheide wegen grundsätzlicher Bedeutung**. Der Ombudsmann führte die Ombudsverfahren nicht fort, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung der Streitigkeiten erheblich waren, durch die Rechtsprechung noch nicht geklärt sind.

Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge

In **36** Fällen hat der Ombudsmann Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge erlassen.

Hiervon ergingen 5 Schlichtungssprüche bzw. -vorschläge zugunsten der Verbraucher, die in allen Fällen zu einer Einigung führten.

In den übrigen 31 Fällen erwiesen sich die Schlichtungsanträge als unbegründet. Gleichwohl haben 9 Verbraucher den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu ihren Lasten akzeptiert und die Streitigkeit auf dieser Grundlage und im Sinne der erklärten Zielsetzung des Ombudsverfahrens beigelegt.

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

Offene Verfahren

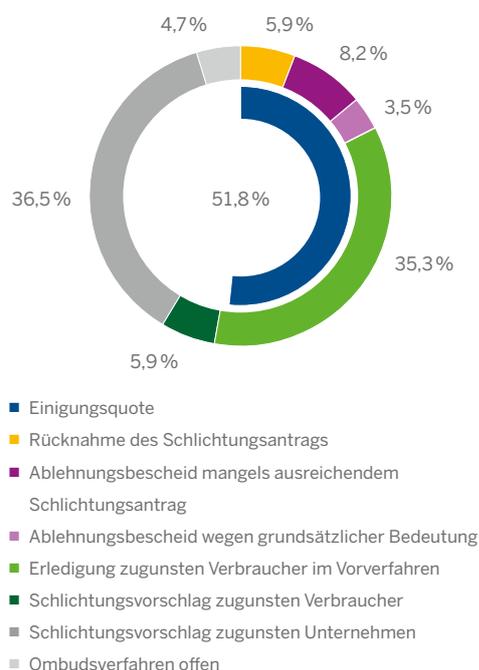
Bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts waren **4** Ombudsverfahren noch nicht abgeschlossen.

2.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Im Ergebnis haben die Ombudsverfahren 2023 in **51,8%** (27,3 %) der Fälle zu einer einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten geführt (Einigungsquote), soweit es um Eingaben ging, für die die Ombudsstelle zuständig war.

Verbraucher hatten hierbei in 41,2% der Fälle Erfolg. Der Ombudsmann konnte ihrem Schlichtungsantrag ganz oder teilweise stattgeben oder das Unternehmen hat diesem bereits im Vorverfahren ganz oder teilweise entsprochen. Zudem haben sich 10,6% der Verbraucher trotz eines Schlichtungsvorschlags zu ihren Lasten mit dem Unternehmen geeinigt. 36,5% der Schlichtungsanträge waren unbegründet.

Übersicht Verfahrensergebnisse



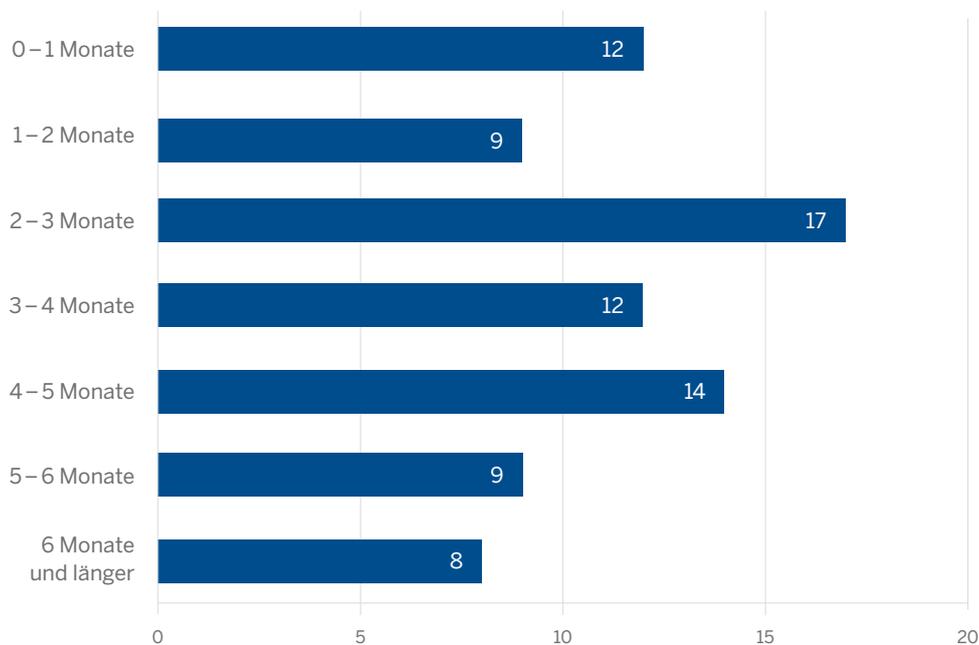
2.2.4 VERFAHRENSDAUER

Bei den 85 Eingaben, für die die Ombudsstelle zuständig war und die bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts abschließend bearbeitet werden konnten, betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt:

1. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und Erledigung bzw. Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags	87 (162) Tage
2. Zeitraum zwischen erstem Kontakt und endgültigem Abschluss des Ombudsverfahrens, d. h. einschließlich Annahme-/Nichtannahme-fristen von sechs Wochen (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	103 (192) Tage
3. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung eines Schlichtungspruchs/-vorschlags (90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV)	23 (77) Tage

Die 90-Tage-Frist gemäß § 9 Abs. 1 FinSV konnte ausnahmslos in allen Fällen eingehalten werden⁸.

Verfahrensdauer im Überblick (Erstkontakt bis endgültiger Abschluss)



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

2.2.5 VERTRETUNG

Im Berichtsjahr haben sich 3 Verbraucher im Ombudsverfahren durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Die übrigen Verbraucher haben ihre Ansprüche bei der Ombudsstelle ohne Rechtsbeistand geltend gemacht.

2.2.6 AUSBLICK 2024

Die Ombudsstelle hat im laufenden Jahr bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 86 Eingaben verzeichnet. Das Beschwerdeaufkommen 2024 bewegt sich damit bis dato etwas über Vorjahresniveau.

Statistik im Überblick

Berichtsjahr	2021	2022	2023
EINGÄNGE	83	112	132
Allgemeine Anfragen	22	22	32
Keine Zuständigkeit	5	13	15
– davon Abgabe an zuständige Finanzschlichtungsstelle gem. § 24 FinSV	1	11	11
– davon Ablehnungsbescheid mangels Zuständigkeit (Ombudsmann)	4	2	4
ZUSTÄNDIGKEIT	56	77	85
Rücknahme des Schlichtungsantrags	8	11	5
Erledigung im Vorverfahren zugunsten Verbraucher	18	16	30
OMBUDSMANN	30	50	50
Ablehnungsbescheid mangels ausreichendem Schlichtungsantrag	2	3	7
Ablehnungsbescheid wegen grundsätzlicher Bedeutung	–	–	3
Ablehnungsbescheid wegen Beweisbedürftigkeit	1	–	–
Schlichtungsspruch/-vorschlag zugunsten Verbraucher	0/5	0/4	1/4
Schlichtungsvorschlag zugunsten Unternehmen	19	43	31
OMBUDSVERFAHREN OFFEN	3	–	4

2.3 SACHTHEMEN

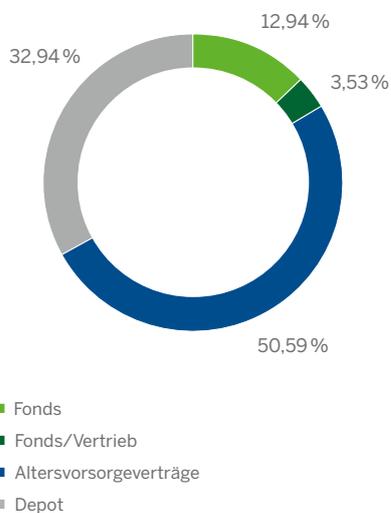
Der thematische Überblick betrachtet die Eingaben vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 und die daraufhin eröffneten Ombudsverfahren.

2.3.1 ÜBERBLICK

Die Ombudsstelle erreichten im Berichtszeitraum 85 Eingaben, die in ihre Zuständigkeit fielen.

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

Eingaben nach Sachgebieten (gesamt)



2.3.2 FONDS UND VERTRIEB

Themen im Überblick

2	Fondsverwaltung (Aktien-/Geldmarktfonds)
1	Prospekthaftung (geschlossener Immobilienfonds)
3	Gebühren/Kosten/Provisionen (Aktien-/Immobilienfonds)
1	Verschmelzung (Mischfonds)
2	Aussetzung Anteilrücknahme (Aktienfonds)
1	Rückgabe von Fondsanteilen (Immobilienfonds)
1	Bewertung (Immobilienfonds)
3	Vertrieb/Anlageberatung (diverse offene Fonds)

Bei **11** Eingaben ging es Verbrauchern um produktbezogene Fragen rund um offene und geschlossene Fonds. Hiervon betrafen 10 Eingaben offene Fonds und eine Eingabe einen geschlossenen Fonds.

Bei sieben dieser Fonds handelte es sich um sog. richtlinienkonforme Fonds (OGAW) im Sinne der OGAW-Richtlinie (2009/65/EG), darunter fünf Aktienfonds, ein Misch- sowie ein Geldmarktfonds. Bei vier dieser Fonds ging es um sog. alternative Investmentfonds (AIF) im Sinne der AIFM-Richtlinie (2011/61/EU), darunter drei offene und ein geschlossener Immobilienfonds.

Bei drei weiteren Eingaben ging es um den Vertrieb von diversen offenen Fonds.

Fondsverwaltung

Eine Verbraucherin beanstandete die „enormen Verluste“ bei zwei ihrer Aktienfonds, die von unterschiedlichen Fondsgesellschaften verwaltet wurden. Sie hatte diese im Jahr 2000 kurz vor dem Zusammenbruch des sog. Neuen Marktes auf Empfehlung eines Freundes erworben. Die Einstandskurse der Verbraucherin konnten auch nach 23 Jahren trotz diverser Strategiewechsel der Fonds nicht mehr erreicht werden. Der Om-

budsmann lehnte die Schlichtung mangels ausreichendem Sachvortrag ab. Allein der Verweis auf Wertverluste könne noch keine Rückschlüsse auf vorwerfbare Pflichtverletzungen begründen.

Prospekthaftung

Ein Verbraucher machte Prospekthaftungsansprüche im Zusammenhang mit seiner Beteiligung an einem geschlossenen Immobilienfonds geltend und verlangte die Rückabwicklung. Der Verkaufsprospekt des Fonds habe fehlerhaft und unvollständig über Tatsachen informiert, die für seine Anlageentscheidung von wesentlicher Bedeutung gewesen seien. Dies betreffe insbesondere Informationen zur Anlagestrategie des Fonds, Ausschüttungsprognosen sowie Veränderungen im Personalbestand der Fondsgesellschaft. Das Ombudsverfahren war bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Gebühren/Kosten/Provisionen

In drei Fällen ging es Verbrauchern um die Kosten rund um ihre Fondsanlagen, die im Ergebnis allesamt einvernehmlich geklärt werden konnten. Ein Verbraucher beanstandete uneinheitliche Kostangaben bei seinem Fonds. Der Ombudsmann

erläuterte ihm nachvollziehbar, dass die gesetzlichen Vorgaben zur Kostentransparenz für Kapitalverwaltungsgesellschaften und depotführende Banken tatsächlich nicht derart miteinander verwoben seien, dass sich immer ein konsistentes Bild ergäbe. Ein anderer Verbraucher akzeptierte, dass er keinerlei Anspruch darauf zugesprochen bekam, an Vertriebsvereinbarungen der Kapitalverwaltungsgesellschaft mit Dritten beteiligt zu werden. Dies galt auch für einen Verbraucher, der auf Grundlage sog. ex-post Kosteninformationen von der Kapitalverwaltungsgesellschaft sämtliche Kosten im Zusammenhang mit seinem Fonds zurückverlangte (vgl. Fallbeispiel S. 29).

Verschmelzung

Ein Verbraucher wandte sich gegen die Verschmelzung seines Mischfonds. Der Ombudsmann konnte nur feststellen, dass die Fondsgesellschaft den Verbraucher vorher über die nach den Anlagebedingungen des Fonds zulässige Verschmelzung informiert und diese gesetzeskonform durchgeführt hatte.

Aussetzung Anteilrücknahme

Zwei Verbraucher beanstandeten, dass die Fondsgesellschaft die Rücknahme von Anteilen eines Aktienfonds mit Russland-Exposure ausgesetzt hatte, nahmen ihre Schlichtungsanträge jedoch im Laufe des Verfahrens wieder zurück.

Rückgabe von Fondsanteilen

Ein Verbraucher, der neben seiner Schwester (Alt-)Anteile eines offenen Immobilienfonds geerbt hatte, wollte diese ohne Einhaltung der

gesetzlichen Mindesthalte- und Kündigungsfristen von 24 bzw. 12 Monaten zurückgeben. Die Bank erläuterte ihm nachvollziehbar, dass dies im Erbfall grundsätzlich möglich sei. Dies gelte jedoch nur, sofern die Fondsanteile der Erbengemeinschaft den einzelnen Erben im Rahmen der Erbauseinandersetzung noch nicht zugeordnet wurden. Dies war bei dem Verbraucher aber der Fall. Er hatte sich die auf ihn entfallenen Fondsanteile bereits in sein eigenes Depot übertragen lassen.

Bewertung

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Bewertungspraxis bei seinem Immobilienfonds und die Informationspolitik der Kapitalverwaltungsgesellschaft. Das Ombudsverfahren war bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Vertrieb

Drei Verbraucher reklamierten Beratungsfehler im Zusammenhang mit dem Erwerb von Fondsanteilen. Zwei Verbraucher baten um eine neutrale Überprüfung, ob sie bei der Anlage ihres Geldes richtig beraten worden seien und verlangten die Rückerstattung von Verlusten. Sie haben bei ihrer Kapitalanlage keinerlei Risiko eingehen wollen. Ein anderer Verbraucher trug vor, von seinem Berater nicht über die gesetzlichen Mindesthalte- und Kündigungsfristen bei seinem Immobilienfonds aufgeklärt worden zu sein. Alle Verbraucher nahmen diese Schlichtungsanträge im Laufe der Verfahren zurück. Teilweise wandten sie sich an die für die beratenden Institute zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen.

Schlichtungsvorschlag

(Az.: S 016/2023)

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Gründe:

I.

Ziel des Antragstellers A ist es, von der Antragsgegnerin B die Rückerstattung „sämtlicher laufender Kosten seit 2018 in voller Höhe“ zu erreichen. Er hält Anteile der offenen Immobilienfonds [...] und [...]. Die B ist die verantwortliche Kapitalverwaltungsgesellschaft. In diesem Rahmen erhält der A jährlich eine sog. ex-post Kosteninformation, aus der die „laufenden Kosten“ für jedes Unterdepot ersichtlich sind.

Der A ist der Ansicht, für die Kostenerhebung durch die B gebe es keine rechtliche Grundlage. Zu ihr bestehe kein Vertragsverhältnis, irgendwelche Vertragsbedingungen seien ihm weder ausgehändigt noch angeboten worden. Die Beträge, die er in seinem Schreiben vom 19.2.2024 im Einzelnen aufgelistet hat, seien ihm deshalb zu erstatten.

Die B tritt dem entgegen und behauptet, es lägen sehr wohl schriftliche Vereinbarungen bezüglich beider Fonds vor. Wegen der Einzelheiten wird auf ihre Stellungnahme vom 2.1.2024 Bezug genommen.

II.

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet, da der Ombudsmann nur dann eingreifen kann, wenn er einen Verstoß gegen vertragliche Abmachungen oder gesetzliche Bestimmungen feststellen kann.

Das ist aber nicht der Fall, da nach den von der B vorgetragenen Tatsachen, die in der Sache unwidersprochen geblieben sind, davon auszugehen ist, dass vertragliche Beziehungen zur B bestehen, die diese auch dazu berechtigen, Kosten zu erheben.

Ausweislich der von der B vorgelegten und von dem A nicht in Zweifel gezogenen Unterlagen hat er die Anteile an dem Fonds [...] von Frau S. im Wege der Nachlassübertragung erhalten. Ein von ihm unterschriebener Antrag auf Eröffnung eines Anlagekontos zu diesen Anteilen datiert vom 26.4.2000.

Mit seiner Unterschrift hat der A bestätigt, dass er den Verkaufsprospekt einschließlich der Vertragsbedingungen erhalten hat. Diese Vertragsbedingungen hat die B als Anlage 3 ihrer Stellungnahme vom 2.1.2024 beigelegt. Aus ihnen (§ 18) geht hervor, dass die B berechtigt ist, Kosten zu erheben.

Gleiches gilt für die Anteile des A an dem Fonds [...]. Aus der von der B vorgelegten Anlage 2 ist zu ersehen, dass der A diese Anteile selbst am 18.12.2006 erworben hat. Auch hier findet sich eine Bestätigung, dass dem Kunden die Verkaufsunterlagen einschließlich des Verkaufsprospektes und der Vertragsbedingungen kostenlos und unaufgefordert angeboten wurden. Die Verkaufsunterlagen wurden ihm ausgehändigt. Diesen Bedingungen ist unter § 13 zu entnehmen, dass Kosten anfallen.

Der Ombudsmann muss also feststellen, dass für die Erhebung der Kosten durch die B eine vertragliche Grundlage besteht. Den Tatsachenvortrag aus der Stellungnahme der B vom 2.1.2024 hat der A in seiner Erwiderung vom 19.2.2024 auch nicht bestritten, sondern lediglich die einzelnen von ihm zurückgeforderten Beträge benannt.

Damit muss der Ombudsmann für seine Entscheidung davon ausgehen, dass der Tatsachenvortrag der B zum Zustandekommen der Vertragsbeziehungen hinsichtlich der Ausübung der Kapitalverwaltung durch die B richtig ist. Dann aber gibt es eine vertragliche Grundlage für die Erhebung der Kosten, so dass für eine Rückzahlung kein Raum ist.

Auf die Frage der Verwirkung kommt es deshalb nicht an.

III.

Nach allem kann der Ombudsmann dem A nicht helfen, da die B aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen berechtigt war, die von ihm beanstandeten Kosten zu erheben.

Berlin, 12. März 2024

Antonius Fahnmann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.3 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

Bei **43** Eingaben ging es Verbrauchern um Altersvorsorgeverträge auf Fondsbasis, d. h. zumeist um geförderte Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG).

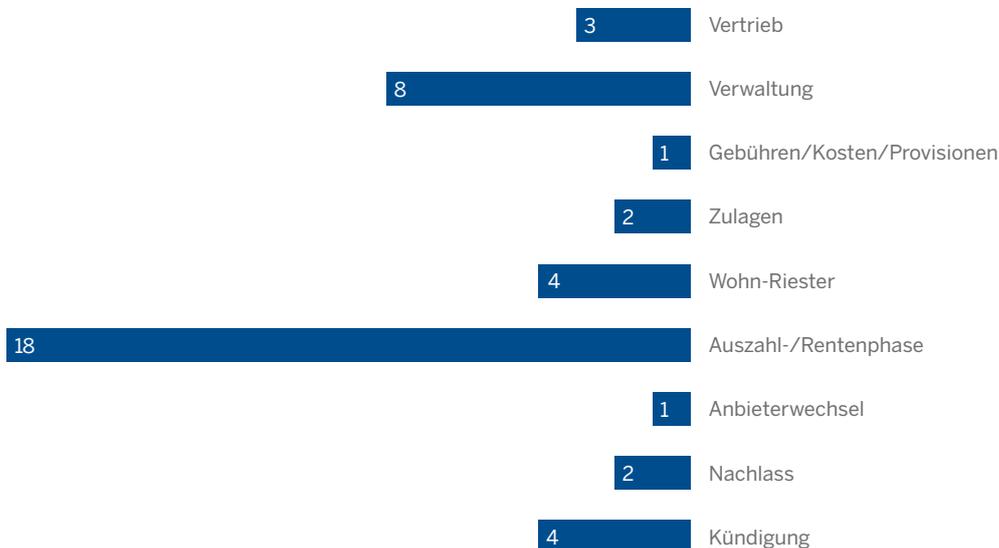
Verbraucher wählen diese Form sog. Riester-Verträge, um über die Laufzeit an den Ertragschancen des Kapitalmarkts zu partizipieren. Sparleistungen und staatliche Zulagen fließen in offene Fonds. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft sichert die Beiträge mit einer Garantie, die zu Beginn der Auszahlphase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

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

Die Mitglieder der Ombudsstelle verwalteten zum Stichtag 31. Dezember 2023 rund 2,5 Mio. fondsbasierte Riester-Verträge mit einem Gesamtdepotwert von knapp 34 Mrd. Euro.

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

Themen im Überblick



Vertrieb

In drei Fällen ging es um vertriebsbezogene Themen. Die Eltern jeweils zweier minderjähriger Kinder drangen auf Rückabwicklung der für diese abgeschlossenen Altersvorsorgeverträge. Sie seien nicht darüber aufgeklärt worden, dass es sich um Riester-Verträge handelte. Darüber hinaus trugen sie vor, dass zur Wirksamkeit solcher Verträge die Genehmigung eines Vormundschaftsgerichts notwendig sei. Dem konnte der Ombudsmann nicht folgen. Nach § 1643 Abs. 4 S. 1 BGB unterliegen nur solche Verträge der Genehmigung des Vormundschaftsgerichts, die das Kind zu einer wiederkehrenden Leistung verpflichten und das Vertragsverhältnis länger als ein Jahr nach Eintritt der Volljährigkeit fortauern soll. Letzteres war nicht der Fall. Die jeweiligen Altersvorsorgeverträge sahen vor, dass die Verpflichtung zur Beitragszahlung automatisch einen Tag vor Vollendung des 18. Lebensjahres endet, wenn der Beitragspflichtige bei Abschluss des Vertrages noch minderjährig war. Ein weiterer Verbraucher verfügte über zwei geförderte Altersvorsorgeverträge und verlangte Rückabwicklung des zweiten. Es sei ihm erst weit nach Vertragsabschluss bewusst geworden, dass es sich ebenfalls um einen Riester-Vertrag handelt. Der Ombudsmann konnte keinen Anspruch auf Rückabwicklung

erkennen. Die vom Verbraucher unterzeichneten Vertragsdokumente ließen keinerlei Zweifel am Charakter des Vertrages zu.

Verwaltung

In acht Fällen drehte es sich um die Verwaltung von Altersvorsorgeverträgen. Die meisten Verbraucher beschwerten sich über teils erhebliche Buchverluste bei ihren Altersvorsorgeverträgen im Jahr 2022. Die Altersvorsorgeverträge dieser Verbraucher waren unter Verweis auf das Niedrigzinsumfeld der vergangenen Jahre überwiegend in Rentenfonds investiert, um die Beitragsgarantie zum Beginn der Auszahlphase abzuschichern. Der jüngste Zinsanstieg führte in vielen Fällen zu Kursverlusten bei Rentenpapieren mit entsprechenden (zeitweisen) Auswirkungen auf die Wertentwicklung von Altersvorsorgeverträgen. In einem Fall konnte die Fondsgesellschaft die Streitigkeit mit ihrer Stellungnahme befrieden. In den weiteren Fällen konnte der Ombudsmann keine Pflichtverletzungen feststellen und nur auf die gesetzliche Pflicht der Fondsgesellschaft zur Beitragsgarantie hinweisen, die teilweise auch dazu führen kann, dass Ertragschancen an den Aktienmärkten ungenutzt bleiben müssen. In einem Fall akzeptierte der Verbraucher die

Rechtsauffassung des Ombudsmanns. Weitere Verbraucher kritisierten die Wertentwicklung ihrer Altersvorsorgeverträge über längere Zeiträume bzw. im Rahmen der Verwaltung vorgenommene Wertsicherungsmaßnahmen, d. h. Umschichtungen von Aktien- in Rentenfonds. Der Ombudsmann hielt diese Wertsicherungsmaßnahmen in keinem Fall für unvertretbar und verwies auch hier auf das Spannungsverhältnis bei Fonds-Riesterverträgen zwischen der Erzielung möglichst hoher Rendite einerseits und dem unbedingten Kapitalerhalt, d. h. das gewährte Garantievorsprechen andererseits.

Gebühren/Kosten/Provisionen

Ein Verbraucher beanstandete auf Grundlage der jährlichen (Kosten-)Information zu seinem Altersvorsorgevertrag die „Verwaltungskosten der Investmentfonds“. Er verlangte die „Festsetzung“ dieser Kosten, da sie kontinuierlich steigen würden. Die Anbieterin konnte ihm nachvollziehbar erläutern, dass es sich hierbei um Kosten auf Fondsebene handele, die mit ihm vertraglich vereinbart seien. Richtig sei, dass diese Kostenposition bei ihm in den letzten Jahren in absoluten Zahlen größer geworden sei. Dies liege aber an dem stark gewachsenen Altersvorsorgevermögen des Verbrauchers. Tatsächlich habe die Anbieterin die Verwaltungskosten – gerechnet in Prozent vom Nettoinventarwert der Fonds – in dieser Zeit drastisch reduziert.

Zulagen

Zwei Verbraucher (Ehepaar) verlangten Schadensersatz. Für ihre Altersvorsorgeverträge wurde es über 15 Jahre hinweg versäumt, Zulagen zu beantragen. Dies fiel dem Ehepaar erst zu Beginn der Auszahlphase auf. Wegen einer unerklärlichen Postversandsperrung bei der Anbieterin hatten sie über die Jahre auch keine Post erhalten. Die Parteien verglichen sich im Vorverfahren.

Wohn-Riester

Vier Fälle drehten sich um Fragen zur wohnwirtschaftlichen Verwendung von Altersvorsorgevermögen. Ein Verbraucher wollte entnommenes Kapital seinem Altersvorsorgevertrag wieder zuführen, um damit sein Wohnförderkonto zu tilgen.

Der Ombudsmann stellte fest, dass die Fondsgesellschaft die Entgegennahme solcher Leistungen in zulässiger Weise vertraglich ausgeschlossen hatte. Drei Verbraucher hatten ihren Altersvorsorgeverträgen Kapital zur wohnwirtschaftlichen Verwendung entnommen. Sie beanstandeten jeweils, dass die einmalige Restauszahlung zu Beginn der Auszahlphase zu niedrig sei. Sie hätten insgesamt weniger erhalten, als ihnen bei Abschluss des Altersvorsorgevertrags garantiert worden sei. Der Ombudsmann pflichtete der Fondsgesellschaft bei. Die Neuberechnung der Garantie habe sie entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der gesetzlichen Vorgaben korrekt vorgenommen, denn mit einer Wohn-Riester Entnahme reduziere sich die Beitragszusage entsprechend dem Verhältnis von Entnahmebetrag zu dem unmittelbar vor der Entnahme vorhandenen gebildeten Kapital.

Auszahl-/Rentenphase

In 18 Fällen ging es – teils um ganz unterschiedliche – Fragestellungen zur Auszahl-/Rentenphase von Altersvorsorgeverträgen.

Eine Verbraucherin bat aufgrund einer Erwerbsminderung um (vorzeitige) Zahlungen aus ihrem Altersvorsorgevertrag. Dies lehnte die Fondsgesellschaft mangels vertraglicher Grundlage zu Recht ab.

Eine Verbraucherin wollte so gestellt werden, als habe die Auszahlphase bereits ein Jahr früher begonnen. Die entgangene Rente verlangte sie heraus. Der Ombudsmann konnte ihr nicht folgen. Die Verschiebung der Auszahlphase war selbst verschuldet, weil sie auf Mitteilungen der Fondsgesellschaft nicht reagiert hatte. Ein weiterer Verbraucher verlangte die (nachträgliche) Vorverlegung der bereits begonnenen Auszahlphase, da die Fondsgesellschaft ihn nicht ausreichend über die Folgen der Senkung des sog. Höchstrechnungszinssatzes mit Blick auf die Versicherungsprämie für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr informiert habe. Der Ombudsmann konnte dem Verbraucher auch hier nicht folgen. Die Fondsgesellschaft hatte ihn ausdrücklich und in Fettdruck darüber informiert. Eine andere Verbraucherin wollte die Auszahlphase noch einmal verschieben, um eine wohnwirtschaftliche Entnahme zu tätigen. Die erneute Verschiebung der Auszahlphase war jedoch aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen unter Verweis auf

§ 35 Nr. 1 SGB VI bzw. das Alter der Verbraucherin nicht mehr möglich. Im Ergebnis haben beide Verbraucherinnen die Schlichtungsvorschläge zu ihren Lasten akzeptiert.

In drei weiteren Fällen hat die Fondsgesellschaft dem Begehren der Verbraucher bereits im Vorverfahren entsprochen. Bei einem Verbraucher korrigierte sie die bereits begonnene Auszahlphase und ermöglichte nachträglich eine Kapitalentnahme in Höhe von 30 %. Es war streitig, ob der Verbraucher solch einen Auftrag überhaupt erteilt hatte. In einem anderen Fall verlangte der Verbraucher die Entnahme von bislang nicht gefördertem aber noch förderfähigem Kapital. Die Fondsgesellschaft stimmte aus Kulanz zu, da bei diesem Verbraucher eine Förderung höchst unwahrscheinlich war. In einem weiteren Fall erstattete sie einem Verbraucher nach Auszahlung einer sog. Kleinbetragsrente die jährliche Verwaltungsgebühr aus Kulanz, obwohl sich die Abwicklung noch bis ins neue Jahr hinein verzögerte.

In einem weiteren Fall verlangte der Verbraucher eine Kostenbeteiligung der Fondsgesellschaft an dem Erwerb einer Photovoltaikanlage. Er hatte sein Recht zur Gestaltung der Auszahlphase dahingehend ausüben wollen, dass ihm sofort 30 % des geförderten und 100 % des ungeforderten Kapitals ausbezahlt, der Rentenbeginn gleichzeitig aber auf einen späteren Zeitpunkt verschoben wird. Dem ist die Fondsgesellschaft nach Auffassung des Ombudsmanns zu Recht nicht nachgekommen. Die Auszahlung aus dem Altersvorsorgevertrag könne nur einheitlich erfolgen. Finanzierungskosten für den zwischenzeitlich erfolgten Kauf der Photovoltaikanlage habe der Verbraucher selbst zu tragen.

In fünf Fällen beanstandeten die Verbraucher u. a., dass die Höhe der monatlichen Auszahlung nicht zufriedenstellend sei, von bei Vertragsschluss ausgehändigten Modellrechnungen erheblich abweiche und/oder der Riester-Anbieter ihr Altersvorsorgevermögen, z. B. durch vermeintlich unnötige Umschichtungen, schlecht verwaltet habe. Der Ombudsmann musste in diesen Fällen darauf hinweisen, dass die gegenständlichen Modellrechnungen bei Vertragsschluss deutlich als solche gekennzeichnet waren und sich Pflichtverletzungen bei der Verwaltung des Altersvorsorgevermögens nicht feststellen ließen. Ein Ombudsverfahren war bei Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Eine Verbraucherin hielt den Einmalbetrag für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr für übersetzt. Bei der Berechnung sei von einer zu hohen durchschnittlichen Lebenserwartung ausgegangen worden. Dem konnte der Ombudsmann unter Verweis auf die verwendete DAV-Sterbetafel 2004 R nicht folgen. Drei Verbraucher wehrten sich unter Bezug auf das BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) gegen die Erhebung von Kosten für die Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr, die Fondsgesellschaften für ihre Kunden abschließen müssen. Der Ombudsmann lehnte diese Schlichtungsanträge wegen noch offener grundsätzlicher Rechtsfragen ab (vgl. Fallbeispiel S. 34). Ein anderer Verbraucher wollte weit nach Beginn der Auszahlphase seinen Rentenversicherungstarif in einen Tarif mit Todesfallschutz wechseln. Der Ombudsmann wies darauf hin, dass die Ausübung von Gestaltungsrechten grundsätzlich nur bis zum Beginn der Auszahlphase möglich ist.



FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | AUSZAHL-/RENTENPHASE

Ablehnungsbescheid

(Az.: K 007/2023)

Der Ombudsmann sieht von einem Schlichtungsvorschlag ab, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung erheblich sind, nicht geklärt sind.

Gründe:

I.

Die Beteiligten streiten um die Kosten für die von der Antragsgegnerin B für den Antragsteller A abgeschlossene Rentenversicherung ab dem 85. Lebensjahr und die Höhe seiner monatlichen Auszahlungen.

Die Beteiligten schlossen im Jahr 2006 einen fondsgestützten Altersvorsorgevertrag (Riester), in dessen Bedingungen es u. a. heißt: „Für den Abschluss der Rentenversicherung (...) können weitere Kosten entstehen.“ Vor Beginn der Auszahlphase informierte die B den A mit Schreiben vom 27.03.2023 u. a. über die während der Auszahlphase anfallenden Kostenpositionen für die Rentenversicherung, die mit Schreiben vom 21.07.2023 konkretisiert wurden. Danach wurden in den sog. Einmalbetrag (= Kapital für die abgeschlossene Rentenversicherung) von 9.489,41 EUR einmalige Abschlusskosten von 94,89 EUR sowie in der sog. Aufschubzeit anfallende Kosten von einmalig 170,80 EUR und weitere Beträge von 28,46 EUR jährlich eingestellt sowie Kosten während des Rentenbezuges von jährlich 2% der garantierten Jahresauszahlungen und der Renten aus der Überschussbeteiligung, mithin 15,50 EUR p. a.

Der A bezieht sich auf das Urteil des BGH vom 21.11.2023 (XI ZR 290/22) und ist der Ansicht, auch im vorliegenden Fall sei die Vereinbarung über die Kosten für den Abschluss der Rentenversicherung mangels hinreichender Transparenz nicht wirksam in den Altersvorsorgevertrag einbezogen worden. Die vorab abgezogenen Kosten, zumindest die Abschlusskosten, müssten deshalb bei der Berechnung der Rentenhöhe zu seinen Gunsten berücksichtigt werden, was zu einer Neuberechnung führen müsse. Die B ist dem entgegengetreten.

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

II.

Nach § 10 Abs. 2 Nr. 1 und 2 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds (VerfO) kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden, wenn eine Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung oder Tatsachen, die für die Entscheidung des Schlichtungsverfahrens erheblich sind, nicht geklärt sind. Diese Voraussetzungen liegen hier vor: Zum einen bedarf es der rechtlichen Klärung, ob trotz Unwirksamkeit der umstrittenen Kostenklausel, gleichwohl Kosten für den Abschluss der Rentenversicherung und deren Durchführung in die Einmalprämie einkalkuliert werden durften. Falls diese Frage zu bejahen ist, bleibt ggf. durch ein Sachverständigengutachten zu klären, ob und in welcher Höhe die angesetzten Kosten berechtigt sind.

Diese Fragen sind bisher weder in rechtlicher noch tatsächlicher Hinsicht abschließend geklärt, so dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden musste (vgl. § 10 Abs. 2 VerfO).

Dazu im Einzelnen:

1) Mit dem A ist davon auszugehen, dass die hier umstrittene Kostenklausel nicht wirksam in den Altersvorsorgevertrag einbezogen worden ist, weil sie ihn im Sinne des § 307 Abs. 1 BGB unangemessen benachteiligt. Der A beruft sich zu Recht auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 21.11.2023 (XI ZR 290/22), mit dem eine vergleichbare Kostenklausel für unwirksam erklärt wurde. Entgegen der Ansicht der B unterscheidet sich die vom BGH für unwirksam erklärte Klausel in ihrem Kern nicht entscheidend von der hier verwendeten Kostenklausel.

a) In der vom BGH zu bewertenden Klausel hieß es: „Im Fall der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggfs. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet.“ Diese Klausel ist im Wesentlichen mit der Begründung für unwirksam erklärt worden, dass der Verbraucher die mit der Klausel für ihn verbundenen wirtschaftlichen Folgen nicht absehen könne. Die Klausel lasse weder erkennen, ob die genannten Abschluss- und Vermittlungsgebühren vom Sparer tatsächlich beansprucht würden, noch in welcher Höhe der Sparer mit Abschluss- und Vermittlungskosten belastet werde, falls es zum Abschluss einer Leibrente komme. Durch die Verwendung der Formulierung „ggfs.“ bleibe schon unklar, ob der Sparer im Fall der Vereinbarung einer Leibrente überhaupt mit Abschluss- und Vermittlungskosten belastet werde. Voraussetzungen, die für die genannten Abschluss- und Vermittlungskosten maßgebend seien, würden dem Sparer weder in der Klausel noch an anderer Stelle mitgeteilt. Angaben zur Höhe der dem Sparer „ggfs.“ belasteten Abschluss- und Vermittlungskosten enthalte die Klausel ebenfalls nicht. Es werde weder ein absoluter Betrag genannt noch ein Prozentsatz, der sich auf ein Kapital beziehe. Weiter bleibe unklar, ob die Kosten einmalig, jährlich oder monatlich anfielen. Danach könne der Sparer nicht einmal die Größenordnung der Kosten absehen, mit denen er bei Vereinbarung einer Leibrente im Rahmen der Auszahlung „ggfs.“ belastet werden solle. Auch den Informationen zum Altersvorsorgevertrag (...) ließen sich keine Präzisierungen bezüglich des tatsächlichen Anfalls oder bezüglich der Höhe der Abschluss- und/oder Vermittlungskosten entnehmen. Dort heiße es lediglich, der Sparer werde „ggfs.“ mit „angemessenen“ Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet. Damit sei für den Sparer kein Informationsgewinn verbunden, der über die Angaben in der streitgegenständlichen Klausel hinausgehe.

b) Demgegenüber lautet in diesem Fall die Vertragsklausel: „Für den Abschluss der Rentenversicherung (...) können weitere Kosten anfallen.“ Zur Frage der Wirksamkeit dieser Klausel liegt nach Erkenntnis des Ombudsmanns bislang keinerlei Rechtsprechung vor. Entgegen der Ansicht der B dürfte aber auch diese Klausel nicht wirksam in den Altersvorsorgevertrag einbezogen worden sein, weil auch sie den A im Sinne des § 307 Abs. 1 S. 1 BGB unangemessen benachteiligt. Denn auch diese Formulierung lässt offen, ob der A tatsächlich bei Abschluss des Rentenversicherungsvertrags mit Kosten belastet wird. Die Verwendung des Konjunktivs („... können weitere Kosten anfallen“) lässt den A im Unklaren, ob er mit Kosten (mit welchen, wofür und in welcher Höhe) im Zusammenhang mit dem vereinbarten Abschluss einer Rentenversicherung würde rechnen müssen. Die von der B verwendeten Bedingungen enthalten auch keinerlei Angaben über den zu erwartenden oder möglichen Umfang der Kostenbelastungen im Zusammenhang mit der abzuschließenden Rentenversicherung. Demgegenüber sind die während der sog. Ansparphase zu erwartenden Kosten differenziert dargestellt worden. Diese unterschiedliche Behandlung der Kosten könnte jedenfalls aus Sicht eines Verbrauchers eher dafürsprechen, dass mit Abschluss der Rentenversicherung keine neuen Kosten zu erwarten seien.

c) Zusammenfassend lässt sich damit feststellen, dass die hier verwandte Kostenklausel aus Sicht des A unklar war. Denn die wirtschaftlichen Folgen der Kosten konnte er nicht erkennen. Das ist für ihn aber wichtig, weil der Umfang der Kosten sich unmittelbar auf die Höhe der monatlichen Auszahlungen auswirkt. Denn durch die Verrechnung der Kosten mit dem zur Finanzierung der Rentenversicherung eingesetzten Teil des Altersvorsorgevermögens (= Einmalbetrag) reduziert sich die Auszahlung.

Dass im o. g. BGH-Fall der Abschluss des Leibrentenvertrages von einer Entscheidung des Sparers abhängig war, während im vorliegenden Fall der Abschluss des Rentenversicherungsvertrages von vornherein vertraglich vorgesehen war, rechtfertigt entgegen der Ansicht der B keine abweichende Beurteilung der Wirksamkeit der hier in Frage stehenden Vertragsklausel. Denn erkennbar hat der BGH in erster Linie darauf abgestellt, dass für den Verbraucher unklar sei, ob und ggfs. in welcher Höhe er bei Vereinbarung der Leibrentenversicherung mit Kosten belastet werden würde. Ersichtlich hatte die Frage, ob der Abschluss des Leibrentenversicherungsvertrags von einer Entscheidung des Sparers abhing oder bereits im Vertrag bindend vereinbart war, für die Entscheidung des BGH keine entscheidende Bedeutung. Im Ergebnis ist deshalb davon auszugehen, dass die Klausel „Für den Abschluss der Rentenversicherung (...) können weitere Kosten anfallen.“, wegen eines Verstoßes gegen § 307 Abs. 1 S. 1 BGB nicht wirksam in den Altersvorsorgevertrag einbezogen worden ist. Ein sich unmittelbar aus dem Altersvorsorgevertrag ergebender Anspruch auf Berücksichtigung der von der B an den Versicherer abgeführten Kosten für die abgeschlossene Rentenversicherung besteht demnach nicht.

2) Zu klären bleibt danach die Frage, ob der Anspruch der B auf Einbehalt der Kosten für die Rentenversicherung gänzlich entfallen ist oder ggf. ganz oder teilweise und in welchem Umfang fortbesteht. Diese Fragen sind, soweit ersichtlich, nicht abschließend geklärt, so dass ein Schlichtungsvorschlag nicht begründet werden kann.

a) Entgegen der Ansicht des A besteht zumindest in rechtlicher Hinsicht die Möglichkeit, dass die Unwirksamkeit der „Kostenklausel“ den Anspruch der B auf Berücksichtigung von Kosten im Zusammenhang mit dem Abschluss des Rentenversicherungsvertrags nicht gänzlich entfallen lässt. Denn im Fall der Unwirksamkeit einer allgemeinen Geschäftsbedingung bleibt gemäß § 306 Abs. 1 BGB der Altersvorsorgevertrag im Übrigen wirksam, wobei mit Blick auf die Bestimmungen, die nicht Vertragsbestandteil geworden sind, „sich der Inhalt des Vertrages nach den gesetzlichen Vorschriften“ (vgl. § 306 Abs. 2 BGB) richtet. In diesem Fall kommt es daher darauf an, ob sich aus gesetzlichen Bestimmungen und einer sog. ergänzenden Vertragsauslegung ableiten lässt, dass trotz Unwirksamkeit der gegenständlichen Vertragsklausel zumindest grundsätzlich ein Anspruch der B bestehen könnte, Kosten im Zusammenhang mit dem Abschluss der Rentenversicherung geltend zu machen. Das ist zwar nach Auffassung des Ombudsmanns der Fall, ist aber bisher nicht abschließend gerichtlich geklärt und deshalb für dieses (und weitere) Verfahren von grundsätzlicher Bedeutung.

b) Als Folge der Unwirksamkeit der Kostenklausel ist eine sog. Regelungslücke entstanden, weil nicht davon auszugehen ist, dass die Vertragsparteien in Kenntnis der Unwirksamkeit der Klausel keine Vereinbarung über die Kosten der abzuschließenden Rentenversicherung getroffen hätten. Es spricht nichts für die Annahme, dass sie übereinstimmend das Risiko einer nichtigen Vertragsklausel tragen wollten und deshalb bewusst eine Lücke im Vertrag gelassen haben. Dazu ist im Übrigen auch nichts vorgetragen. Danach kommt es also darauf an, ob und ggf. mit welchem Inhalt diese Regelungslücke geschlossen worden wäre.

aa) Wesentlicher Bestandteil des Altersvorsorgevertrages war die Verpflichtung der B, zugunsten des A einen Rentenversicherungsvertrag abzuschließen. Diese Verpflichtung, die rechtlich als sog. Auftragsverhältnis einzuordnen ist, war (und ist) für die Erfüllung der von der B garantierten Rentenzahlung über das 85. Lebensjahr hinaus von entscheidender Bedeutung. Da Abschluss und Abwicklung derartiger Verträge gemeinhin mit Kosten verbunden sind, was auch dem A einleuchten wird, wird man nach allgemeiner Lebenserfahrung davon ausgehen können, dass die Vertragsparteien bei Abschluss des Altersvorsorgevertrages auch eine Regelung über die Kosten der Rentenversicherung getroffen hätten, zumal der A der Begünstigte dieses Vertrages ist.

bb) Diese Ansicht wird schließlich dadurch gestützt, dass auch der Gesetzgeber gewissermaßen stillschweigend die Verpflichtung zum Abschluss des Rentenversicherungsvertrages mit Kosten verknüpft, die letztlich der Verbraucher, in diesem Fall der A, zu tragen hat. Denn § 7b Abs. 1 Nr. 2 AltZertG schreibt vor, dass Anbieter von Altersvorsorgeverträgen vor Beginn der sog. Auszahlungsphase ihre Vertragspartner über „die in der Auszahlungsphase anfallenden Kosten“ informieren müssen. Konkretisiert wird diese gesetzliche Verpflichtung durch § 15 Nr. 7 AltvPIBV (Altersvorsorge-Produktinformationsblattverordnung). Danach sind Anbieter von Altersvorsorgeverträgen u. a. verpflichtet, ihre Kunden über die angenommene Monatsleistung nach Abzug der Kosten (§ 15 Nr. 6) und die Höhe der Prämie für eine Verrentung nach Beginn der Auszahlungsphase (§ 15 Nr. 7) zu informieren. Diese gesetzlichen Bestimmungen wären sinnentleert, wenn nicht auch der Gesetzgeber von einem Konzept des Altersvorsorgevertrages ausgegangen wäre, wonach mit Beginn der Auszahlungsphase einschließlich der Phase des Rentenbezuges Kosten entstehen, die im Ergebnis der Kunde, hier der A, zu tragen hat.

cc) Nach der hier vertretenen Auffassung, die allerdings gerichtlich nicht abschließend geklärt ist, hätte der A deshalb bei verständiger Würdigung der Gesamtumstände als redlich handelnder Vertragspartner einer Vereinbarung über die von ihm zu tragenden Kosten des Rentenversicherungsvertrages zugestimmt, weil der Rentenversicherungsvertrag essentieller Bestandteil des Altersvorsorgevertrages war.

3) Folgt man dieser Auffassung, bleibt aber weiterhin klärungsbedürftig, ob dies auf sämtliche der in Rechnung gestellten Kostenpositionen in der jeweils angegebenen Höhe zutrifft.

a) Auch diese Frage ist bisher abschließend nicht geklärt und bedarf weiterer Aufklärung ggf. durch ergänzenden Vortrag und sachverständige Beratung. Denn durch den Wegfall der Kostenklausel ist dem Altersvorsorgevertrag die Grundlage für die von der B geltend gemachten Kosten gänzlich entzogen. Anders ausgedrückt: Trotz einer grundsätzlichen Einigung über die Verpflichtung, Kosten des Rentenversicherungsvertrages zu übernehmen, bleibt offen, welche Kosten in welcher Höhe von einer solchen Einigung umfasst worden wären.

Im Zweifel wird anzunehmen sein, dass sich die Beteiligten dabei an gesetzlichen Vorgaben orientiert hätten. Ein Anhaltspunkt zu den in Betracht zu ziehenden Kosten bietet § 2a Nr. 1 AltZertG. Danach darf ein Altersvorsorgevertrag nur bestimmte Kostenarten enthalten, nämlich Regelungen zu den Abschluss- und Vertriebskosten sowie zu den Verwaltungskosten.

b) Ob die in dem Schreiben der B vom 21.07.2023 aufgeführten Kosten dieser Regelung gerecht werden, bedarf jedoch weiterer Aufklärung. Danach wird man zwar grundsätzlich unterstellen dürfen, dass die B Abschlusskosten des Rentenversicherungsvertrages geltend machen kann. Fraglich bleibt aber, in welcher Höhe diese berechtigt sind. Der Ombudsmann kann nicht beurteilen, ob der angesetzte Betrag von 94,89 EUR angemessen ist. Das bedarf weiterer Aufklärung.

Zu klären bleibt auch, ob die in der Aufschubzeit möglicherweise angefallenen Kosten (einmalig 170,80 EUR und jährlich von 28,46 EUR) vom A verlangt werden können. Denn ob es sich bei den tatsächlich nicht näher klassifizierten Kosten um Kosten im Sinne des § 2a Nr. 1 AltZertG handelt, lässt sich jedenfalls nach dem bisherigen Vortrag der B nicht feststellen. Weiterer Aufklärung bedarf daher, zu welchem Zweck diese Kosten erhoben werden. Entsprechendes gilt für die in Rechnung gestellten jährlichen Kosten von 15,05 EUR während des Rentenbezuges. Auch hier bleibt unklar und bedarf weiterer Aufklärung, ob es sich dabei zum Beispiel um berechnete Verwaltungskosten handelt und in welcher Höhe diese ggfs. verlangt werden können.

III.

Zusammenfassend gilt: Für eine abschließende Entscheidung und damit für einen angemessenen Schlichtungsvorschlag ist es von grundsätzlicher Bedeutung, ob die durch den Wegfall der Kostenklausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstandene Vertragslücke im Sinne der oben beschriebenen ergänzenden Vertragsauslegung geschlossen werden kann, ob die im Schreiben der B vom 21.07.2023 geltend gemachten Beträge zum einen als Kosten im Sinne des § 2a Nr. 1 AltZertG zu betrachten sind, und falls das zu bejahen ist, in welcher Höhe diese Kosten, – ggf. unter Berücksichtigung der Marktüblichkeit –, angemessen sind.

Die Beantwortung dieser Fragen ist von grundsätzlicher Bedeutung, weil deren Klärung Bedeutung für eine Vielzahl von Altersvorsorgeverträgen gewinnen wird.

Berlin, 7. März 2024

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

Anbieterwechsel

Eine Verbraucherin reklamierte, die Fondsgesellschaft habe ihren Anbieterwechsel verschleppt. Hierdurch sei ihr aufgrund zwischenzeitlicher Kursverluste ein erheblicher Schaden entstanden. Sie hatte den Anbieterwechsel 2018 beauftragt. Vollzogen wurde dieser aber erst auf erneute Nachfrage der Verbraucherin bzw. des neuen Anbieters im Jahr 2022. Die Fondsgesellschaft verwies auf ein Kontenklärungsverfahren bei der Zentralen Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA), bei dem sie aber nicht mehr nachgefasst hatte. Die Parteien einigten sich auf den Vergleichsvorschlag des Ombudsmanns (vgl. Fallbeispiel S. 39).

Nachlass

In einem Fall stockte die Nachlassbearbeitung eines Altersvorsorgevertrags wegen Legitimationsfragen, die im Vorverfahren geklärt werden konnten. In einem weiteren Fall verzögerte sich die Nachlassabwicklung wegen eines Bearbeitungsfehlers der Fondsgesellschaft. Sie hatte die Korrespondenz der Erblasserin einem falschen bzw. bereits aufgelösten Altersvorsorgevertrag zugeordnet und zunächst eine Nachlassbearbeitung abgelehnt. Diese erfolgte dann nach Einschaltung der Ombudsstelle ordnungsgemäß. Zwischenzeitlich eingetretene Kursverluste glich die Fondsgesellschaft aus.

Kündigung

In vier Fällen ging es um die Kündigung von Altersvorsorgeverträgen. Ein Verbraucher beanstandete nach prämienschädlicher Kündigung seines Altersvorsorgevertrags nach Start der Auszahlphase, dass seiner Abrechnung nicht die vertraglich vereinbarte Garantiesumme zugrunde gelegt worden war. Der Ombudsmann sprach ihm einen Schadensersatz zu. Die Fondsgesellschaft musste sich Verzögerungen in der Kommunikation mit der ZfA anrechnen lassen. Im Übrigen gab er aber der Anbieterin recht, die den Altersvorsorgevertrag zu den Fondsanteilspreisen nach Eingang der Mitteilung der ZfA über die zurückzuzahlenden Zulagen und Steuervorteile abgerechnet hatte. Zwei Verbrauchern musste der Ombudsmann bestätigen, dass im Fall der Kündigung des Altersvorsorgevertrags tatsächlich staatliche Zulagen und Steuervorteile zurückzugewähren sind. Einem sprach er jedoch Schadensersatz zu, weil die Fondsgesellschaft ihn unzureichend über Alternativen zur Kündigung des Altersvorsorgevertrags informiert hatte. Eine weitere Verbraucherin trug vor, die Fondsgesellschaft reagiere nicht auf ihre Kündigung. Der Ombudsmann lehnte die Schlichtung ab, da die Verbraucherin nach mehrmaliger Aufforderung keinen ordnungsgemäßen Schlichtungsantrag eingereicht hatte.

FALLBEISPIEL

ALTERSVORSORGE | ANBIETERWECHSEL

Vergleichsvorschlag

(Az.: R 003/2023)

Der Ombudsmann macht den Parteien folgenden Vergleichsvorschlag:

Die Antragsgegnerin zahlt der Antragstellerin einen Betrag von 600 EUR. Damit sind alle Ansprüche der Antragstellerin, die Gegenstand des vorliegenden Schlichtungsverfahrens sind, endgültig erledigt.

Gründe:

I.

Die Antragstellerin A begehrt eine Klärung über die Höhe eingezahlter und übertragener Beträge nach einem Anbieterwechsel.

Im Dezember 2012 hatte sie einen fondsbasierten Riestervertrag bei der Antragsgegnerin B abgeschlossen. Nachdem der Vertrag im Jahre 2016 beitragsfrei gestellt wurde, beantragte sie am 16. Mai 2018 einen Anbieterwechsel zur C Lebensversicherung a.G. Die Durchführung dieses Wechsels verzögerte sich und wurde erst zum 1. Januar 2023 vollzogen. Übertragen wurde ein Betrag von 1.741,88 EUR (Altersvorsorgevermögen zum 31.12.2022 1.762,88 EUR abzgl. Verwaltungskosten 21,00 EUR).

Die A ist der Ansicht, dieser Betrag sei viel zu niedrig, was auf eine schuldhafte Verzögerung des Anbieterwechsels seitens der B zurückzuführen sei. Dieser Betrag entspreche letztlich einem Totalverlust ihres durch Eigenmittel angesparten Kapitals. Die B könne sich nicht darauf berufen, dass die Klärung des Zulagenkontos bei der ZfA lange Zeit in Anspruch genommen habe. In der Zeit von Januar 2019 bis August 2022 hätte sie das Verfahren fördern müssen, indem sie den Vorgang auf Wiedervorlage nimmt. Der dann (wesentlich früher) übertragene Betrag wäre aufgrund der damals wesentlich besseren Kurse höher gewesen.

Die B verweist darauf, dass sie auf das Verfahren zur Kontenklärung keinerlei Einfluss gehabt habe. Sie habe darauf vertrauen dürfen, eine Nachricht über die erfolgte Kontenklärung zu bekommen. Eine solche Nachricht sei aber nicht erfolgt, sodass der Anbieterwechsel zum Erliegen gekommen sei. Das aber liege nicht in ihrem Verantwortungsbereich. Als im August 2022 seitens der C an die Durchführung des Anbieterwechsels erinnert worden sei, habe sie diesen sogleich in die Wege geleitet. Frühestmöglicher Wechseltermin sei der 1. September 2022 gewesen. Dass die Übertragung erst zum 2. Januar 2023 vorgenommen wurde, sei auf ein Versäumnis ihrerseits zurückzuführen.

Die B hat der A das Angebot gemacht, ihr die Differenz zwischen dem Altersvorsorgevermögen per 1.9.2022 und dem letztlich übertragenen Betrag nebst Verwaltungskosten zu zahlen, insgesamt einen Betrag von 386,19 EUR. Dieses Angebot lehnte die A ab.

II.

Der Ombudsmann hat mit beiden Seiten gesprochen und darauf hingewiesen, dass eine gütliche Einigung vorzugswürdig sei. Dabei sei ein Betrag gerechtfertigt, der moderat über dem Angebot der B liege, um die lange Zeit zu berücksichtigen, in der die Angelegenheit von der B nicht betrieben worden sei und um einen gewissen Ausgleich dafür zu schaffen, dass ein Betrag erst jetzt von der A selbst dem Fonds-

vermögen zugeführt werden könne. Der Ombudsmann hält es deshalb für gerechtfertigt, das Verfahren mit der Zahlung eines Betrages von 600 EUR durch die B im Wege eines Vergleichs abzuschließen. Damit haben sich beide Seiten einverstanden erklärt.

Dieser Vorschlag wird hiermit den Parteien noch einmal unterbreitet, um das Schlichtungsverfahren formell korrekt abzuschließen.

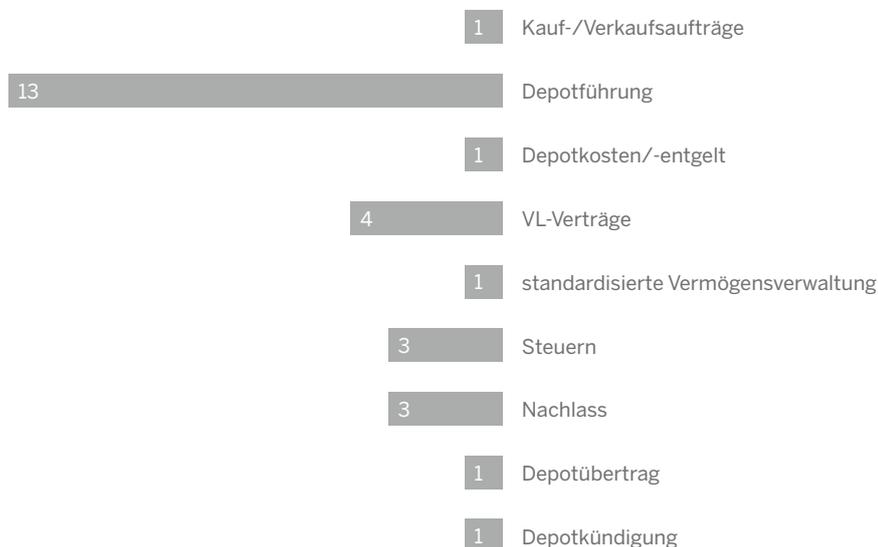
Berlin, 27. Juli 2023

Antonius Fahnenmann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann



2.3.4 DEPOT

Themen im Überblick



Bei **28** Eingaben ging es Verbrauchern um Fragen zur Investmentkonto- bzw. Depotführung. Ebenso wie Wertpapierinstitute oder Banken bieten auch einige Kapitalverwaltungsgesellschaften Fondsanlegern neben der Verwaltung von Fonds die Verwahrung ihrer Fondsanteile, d. h. die Depotführung an.

Kauf-/Verkaufsaufträge

Ein Verbraucher beschwerte sich u. a. darüber, dass das Wertpapierinstitut seinen Auftrag zum Verkauf von Fondsanteilen durch schikanöse Formalitäten verzögere. Er habe dadurch Kursverluste erlitten. Das Ombudsverfahren war bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts noch nicht abgeschlossen.

Depotführung

13 Verbraucher beklagten sich über die mangelnde Erreichbarkeit ihrer depotführenden Stelle. Diese Beschwerden richteten sich überwiegend gegen ein einzelnes Wertpapierinstitut, das jedoch nach Einschaltung der Ombudsstelle in allen Fällen umgehend reagierte und den Anliegen der Verbraucher nachkam.

Depotkosten/-entgelt

Ein Verbraucher reklamierte aufgrund einer ex-post Kosteninformation, seine depotführende Stelle habe seinem Fondsdepot „horrende Verwaltungsvergütungen“ entnommen und verlangte sie von dieser zurück. Der Ombudsmann erläuterte ihm die Transparenzvorschriften, denen depotführende Stellen mit Blick auf die Kosten von Wertpapierdienstleistungen und Finanzinstrumenten unterliegen und dass es sich bei den von ihm geltenden gemachten Positionen um sog. laufende Kosten auf Fondsebene handele.

VL-Verträge

In vier Fällen ging es um Fragestellungen rund um Verträge über vermögenswirksame Leistungen. Ein Verbraucher wollte freie Fondsanteile veräußern und beschwerte sich über die Legitimationsanforderungen der Fondsgesellschaft, die der Beschwerde abhalf. Eine Verbraucherin beschwerte sich über einen verzögerten Übertrag frei gewordener Fondsanteile in ein anderes Depot und verlangte Schadensersatz. Der Ombudsmann gab ihr recht (vgl. Fallbeispiel S. 43). In zwei weiteren Fällen konnte der Ombudsmann indes nicht helfen. Ein Verbraucher verlangte von der Fonds-

gesellschaft eine Korrekturmeldung an das Finanzamt. Diese sollte im Jahr 2023 eingezahlte vermögenswirksame Leistungen noch dem Jahr 2021 zuordnen. Ein anderer Verbraucher wandte sich dagegen, den Verkauf seiner Fondsanteile auf einem Formular des Wertpapierinstituts zu beauftragen. Der Ombudsmann wies ihn darauf hin, dass das Wertpapierinstitut verpflichtet sei, ihn ex-ante über die Kosten seiner Transaktion zu informieren. Können diese Informationen bei Verwendung von sog. Fernkommunikationsmitteln nur nachträglich erfolgen, so bedürfe es hierzu der Einwilligung des Verbrauchers, die auf dem Formular des Wertpapierinstituts vorgesehen sei.

Standardisierte Vermögensverwaltung

Eine Verbraucherin beanstandete die schlechte Wertentwicklung ihres Vermögensverwaltungsdepots. Dieses war überwiegend in Rentenfonds investiert und wies aufgrund von Zinssteigerungen Verluste aus. Darüber hinaus machte sie Falschberatung geltend. Die Parteien verglichen sich auf Vorschlag des Ombudsmanns.

Steuern

Drei Verbraucher hatten Beschwerden mit steuerrechtlichen Bezügen. In zwei Fällen ging es um ausstehende Jahressteuerbescheinigungen, die nach Einschaltung der Ombudsstelle übermittelt wurden. Eine Verbraucherin beschwerte sich über einen Kapitalertragsteuerabzug beim Verkauf von im Jahr 2000 erworbenen Fondsanteilen. Da sie keinen Gewinn erzielt habe, müsse sie auch keine Kapitalertragsteuer zahlen. Der Ombudsmann hielt die Kapitalertragsteuerberechnung für korrekt und verwies auf die Einführung der Abgeltungssteuer sowie die Reform der Investmentbesteuerung zum 1. Januar 2018. Mit der Reform des InvStG sei auch die Steuerfreiheit von sog. Altbeständen aufgehoben worden. Diese gelten nun unter steuerrechtlicher Betrachtung als zum 31. Dezember 2017 mit dem an diesem Stichtag geltenden Rücknahmepreis verkauft und zum 1. Januar 2018 mit diesem Wert als wieder angeschafft. Sämtliche Wertsteigerungen ab dem 1. Januar 2018 seien dann steuerpflichtig. Die Besteuerung im konkreten Fall resultiere aus einer zeitweisen Wertsteigerung zum Stichtag 31. De-

zember 2017. Der Gesetzgeber habe aber einen Freibetrag in Höhe von 100.000 Euro vorgesehen, der über die Einkommenssteuererklärung geltend gemacht werden könne. Die Verbraucherin nahm den Schlichtungsvorschlag an.

Nachlass

Drei Verbraucher berichteten über Probleme bei der Nachlassabwicklung, die jeweils im Vorverfahren gelöst werden konnten. Eine Verbraucherin aus Banja Luka (Bosnien und Herzegowina) beklagte, dass ihr Erbanteil nicht ausgezahlt werde. Die Bank erläuterte, dass Miterben im Erbfall grundsätzlich nur gemeinschaftliche Verfügungsbefugnis erhalten und deshalb eigentlich auch ein Auftrag der in Australien wohnhaften Miterben notwendig sei. In diesem Fall sei aber wohl bosnisches Erbrecht maßgeblich, da der Erblasser zuletzt in Bosnien und Herzegowina wohnte. Die Bank erklärte sich daher auch vor dem Hintergrund der überschaubaren Erbanteile bereit, die Auszahlung an die Verbraucherin ohne Weiteres vorzunehmen. Eine andere Verbraucherin beklagte ebenfalls, ihre geerbten Fondsanteile nicht zu erhalten. Die Bank hatte diese fälschlicherweise auf das Depot eines Miterben übertragen. Sie korrigierte den Fehler umgehend und kam für einen zwischenzeitlich eingetretenen Kursverlust auf. In einem weiteren Fall stritten die Parteien um die Reichweite einer Vorsorgevollmacht. Die Verbraucherin akzeptierte die rechtliche Einschätzung des Ombudsmanns, dass die vorgelegte Vollmacht keine Wirkung über den Tod des Erblassers hinaus entfalte.

Depotübertrag

Ein Verbraucher beschwerte sich über die Dauer eines von ihm beauftragten Depotübertrags. Die Fondsgesellschaft ist dem Auftrag nach Einschaltung der Ombudsstelle unverzüglich nachgekommen.

Depotkündigung

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

FALLBEISPIEL

DEPOT | VL-VERTRAG

Schlichtungsspruch

(Az.: L 002/2023)

- 1. Die Antragsgegnerin zahlt der Antragstellerin 64,94 Euro.**
- 2. Mit der Zahlung dieses Betrages sind sämtliche Ansprüche der Antragstellerin gegen die Antragsgegnerin, die in diesem Verfahren geltend gemacht worden sind, erledigt.**

Gründe:

I.

Die Antragstellerin A verlangt von der Antragsgegnerin B Schadensersatz mit der Begründung, diese habe einen ihr erteilten Auftrag zur Übertragung von Fondsanteilen aus einem VL-Vertrag verspätet ausgeführt, wodurch ihr ein Schaden entstanden sei.

Unter dem 16. Januar 2023 erteilte die A der B schriftlich den Auftrag, eine „Unentgeltliche Eigenübertragung“ ihres bei der B geführten Depots durchzuführen. Sie beantragte zudem, bestehende Sparpläne zu löschen und die anschließende Löschung des Depots mit Verkauf der Anteilsbruchstücke. Gleichzeitig wurde das neue Konto mitgeteilt, auf dem der Verkaufserlös gutzuschreiben sei. Dieser Antrag traf bei der B am 19. Januar 2023 ein. Er wurde von ihr zunächst am 7. Februar 2023 bearbeitet, indem der A schriftlich mitgeteilt wurde, ihre Anteile seien bis zum 31. Dezember 2028 gesperrt. Falls gleichwohl eine prämienschädliche Übertragung gewollt sei, solle ein entsprechender Auftrag erteilt werden. Mit Schreiben vom 13. Februar 2023 trat die A dem entgegen und forderte die B auf, nun binnen einer Woche den Auftrag vom 16. Januar 2023 auszuführen. Daraufhin veranlasste die B die Übertragung, die dann am 21. Februar 2023 erfolgte.

Die A ist der Meinung, diese Übertragung sei zu spät erfolgt. Ihr sei dadurch ein Schaden in Höhe von 64,94 EUR entstanden, weil es ihr nicht möglich gewesen sei, den Gegenwert der übertragenen Fondsanteile zum einmaligen Aktienerwerb zu nutzen. Sie habe eine weitere Order tätigen müssen, die mit Mehrkosten in der genannten Höhe verbunden gewesen sei.

Die B tritt dem entgegen und verweist in der Stellungnahme vom 5. April 2023 darauf, dass es in der fraglichen Zeit ein deutlich erhöhtes Volumen an Aufträgen gegeben habe. Zudem habe sie die A darauf hinweisen müssen, dass für die Anteile eine Sperrfrist laufe, sodass die Depotübertragung nur prämienschädlich möglich sei. Im Schreiben vom 12. Juli 2023 vertritt die B zudem die Ansicht, die Übertragung sei innerhalb der von der BaFin festgelegten Dauer von drei Wochen erfolgt.

II.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die B hat den ihr von der A erteilten Auftrag vom 16. Januar 2023 schuldhaft verspätet ausgeführt, wodurch der A ein Schaden in der verlangten Höhe entstanden ist. Diesen Schaden kann die A gemäß § 280 Abs. 1 BGB in Verbindung mit dem Depotvertrag ersetzt verlangen.

Das schuldhafte Verhalten der B ist darin zu sehen, dass sie den Verkaufsauftrag vom 16. Januar 2023 zu spät ausgeführt hat, sodass die A den Gegenwert der übertragenen Fondsanteile erst verspätet zum Aktienerwerb nutzen konnte. § 69 Abs. 1 Nr. 1 WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen, Kundenaufträge „unverzüglich und redlich“ auszuführen. Das bedeutet vom Grundsatz her, dass die Order so schnell wie vernünftigerweise möglich zu registrieren und auszuführen ist. Natürlich ist der jeweilige Einzelfall zu berücksichtigen. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin hat dazu am 18. März 2022 konkretisiert, dass eine Order zum Depotübertrag spätestens drei Wochen nach Auftragserteilung vollständig ausgeführt sein muss. Bezogen auf den vorliegenden Fall heißt das, dass die am 19. Januar 2023 eingegangene Order spätestens am 9. Februar 2023 hätte umgesetzt sein müssen.

Wie die B selbst ausführt, hat sie die Übertragung des Depots aber erst am 7. Februar 2023 bearbeitet. Das geschah in der Weise, dass sie die A darauf hinwies, dass eine prämienschädliche Übertragung nur aufgrund eines neuen Auftrags möglich sei.

Diese Angaben waren nach Einschätzung des Ombudsmanns nicht richtig:

Noch im Schriftsatz vom 5. April 2023 behauptet die B, die Anteile im Depot der A seien bis zum 31. Dezember 2028 gesperrt gewesen. Das bestreitet die A unter Verweis auf die Jahresabrechnung zum 31.12.2021, wo ausdrücklich von einer Sperrfrist bis zum 31. Dezember 2022 die Rede ist. Die B hat für die von ihr behauptete Sperrfrist trotz Bestreitens der A keinerlei Nachweise vorgelegt. Der Ombudsmann geht also von der Richtigkeit der Jahresabrechnung aus.

Deshalb kann dahingestellt bleiben, ob sich die B überhaupt auf eine Sperrfrist berufen kann, da der Auftrag der A vom 16. Januar 2023 eindeutig auf eine sofortige Löschung der Sparpläne und Übertragung der Fondsanteile auf ein dort genanntes Depot gerichtet war.

Die B kann sich auch nicht darauf berufen, dass es im fraglichen Zeitraum ein „deutlich erhöhtes Volumen an Aufträgen“ gegeben habe. Auch wenn das so war, entbindet sie das nicht von der oben dargestellten Pflicht des § 69 Abs. 1 Nr. 1 WpHG. Es lag allein in ihrem Organisationsbereich, die Order gleichwohl gesetzeskonform auszuführen. Oben wurde schon dargestellt, dass der Auftrag nach den Regeln der BaFin spätestens bis zum 9. Februar 2023 vollständig hätte umgesetzt sein müssen. Die B hat den Antrag aber erst am 7. Februar 2023 mit einer inhaltlichen nicht zutreffenden Verfügung bearbeitet und damit eine weitere Fristverzögerung veranlasst. Erst am 21. Februar 2023, also mehr als vier Wochen nach Eingang der Order, war der Übertrag vollzogen.

Damit steht fest, dass die B gegen ihre Verpflichtung zur unverzüglichen und redlichen Umsetzung von Kundenaufträgen verstoßen hat. Die genannten Grundsätze der Auftragsbearbeitung sind im Rahmen des Vertrages zwischen den Parteien zu beachten. Entspricht die Auftragsbearbeitung nicht dem Standard von § 69 WpHG, kann der Kunde eines Wertpapierdienstleistungsunternehmens einen Schadensersatzanspruch geltend machen, der auf § 280 Abs. 1 BGB gestützt werden kann (vgl. Schwark/Zimmer, Kapitalmarktrechts – Kommentar, 5. Aufl. 2020, § 69 WpHG Rdn. 46).

Danach hat die B der A also den Schaden zu ersetzen, den diese durch die nicht fristgerechte Umsetzung ihres Auftrages vom 16. Januar 2023 erlitten hat. Dass die A den Verkaufserlös zum Erwerb von Aktien deshalb erst verspätet zur Verfügung hatte und dass durch die dadurch notwendige neue Order Kosten ausgelöst wurden, hat die A mit der Mail vom 2. März 2023 belegt; im Übrigen ist das von der B auch nicht bestritten worden. Das gilt auch für die Höhe des Schadens in Höhe von 64,94 EUR.

III.

Das Schlichtungsverfahren ist nach alledem gem. § 15 Abs. 4 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds mit dem vorliegenden Schlichtungsspruch zu entscheiden.

Berlin, 11. Juli 2023

Antonius Fahnemann
Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D.
Ombudsmann

2.3.5 AUSBLICK 2024

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Berichts 86 Verbraucherbeschwerden und -anfragen erhalten. Die Eingangszahlen liegen damit bis dato etwas über Vorjahresniveau.

Die meisten Eingaben betreffen fondsbasierte Altersvorsorgeverträge. Ein Großteil dieser Eingaben wiederum steht im Zusammenhang mit dem BGH-Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) zur Wirksamkeit von Kostenklauseln in Altersvorsorgeverträgen von Sparkassen.

2.4 GRENZÜBERSCHREITENDE STREITIGKEITEN

Die Ombudsstelle hat 2023 sechs grenzüberschreitende Verbraucherbeschwerden verzeichnet. Hierbei handelt es sich um drei Verbraucherbeschwerden aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Österreich, Luxemburg, Spanien) und drei Verbraucherbeschwerden aus Drittstaaten (Schweiz, Bosnien und Herzegowina, Saudi-Arabien).

Die Ombudsstelle hat 2023 keine Verbraucherbeschwerden über die EU Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission erhalten.

CROSS-BORDER DISPUTES

The Ombudsman Scheme received six cross-border consumer complaints in 2023. Three consumers were domiciled in countries within the European Economic Area (Austria, Luxembourg, Spain) and three consumers were domiciled in third countries (Switzerland, Bosnia and Herzegovina, Saudi Arabia).

The Ombudsman Scheme received no consumer complaints via the EU Online Dispute Resolution Platform of the European Commission in 2023.



DIE OMBUDSSTELLE IST DER
STREITSCHLICHTER AUF DEM
DEUTSCHEN FONDSMARKT.

3. MITGLIEDER

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

Zu ihren Mitgliedern zählen alle namhaften deutschen Kapitalverwaltungsgesellschaften, die Fonds für Verbraucher verwalten, sowie einige Banken und Wertpapierinstitute, die Dienstleistungen zu Fonds anbieten.

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

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

Die Ombudsstelle verzeichnete auch 2023 Mitgliederzuwachs und konnte zuletzt folgendes neues Mitglied begrüßen:

Zugänge

Flossbach von Storch AG
(2. Quartal 2023)

3.1 UNTERNEHMEN

Mitglieder der Ombudsstelle (Stand Juni 2024):

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

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

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

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH	www.si-am.de
	State Street Bank International GmbH	www.statestreet.de
	Swiss Life Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.livingandworking.de
	The Bank of New York Mellon SA/NV, Asset Servicing, Niederlassung Frankfurt am Main	www.bnymellon.com/de/de/informationen-zu-ihrem-bny-mellon-depot.html
	UBS Asset Management (Deutschland) GmbH	www.ubs.com/de/de/asset-management.html
	Union Investment Institutional GmbH	www.union-investment.de/institutional
	Union Investment Privatfonds GmbH	www.union-investment.de
	Union Investment Real Estate GmbH	www.union-investment.de/realestate
	Union Investment Service Bank AG	www.union-investment.de
	Universal-Investment-Gesellschaft mbH	www.universal-investment.com
	VisualVest GmbH	www.visualvest.de
	WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	www.warburg-fonds.com
	WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	www.deka-immobilien.de
	WohnSelect Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH	www.wohnselect.de
	ZBI Fondsmanagement GmbH	www.zbi.de

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

3.2 WEITERE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN

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

3.2.1 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

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

Kontakt

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 61 02 69
10924 Berlin

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

info@ombudsstelle.com
www.ombudsstelle.com

3.2.2 Schlichtungsstelle der BaFin

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

Kontakt

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Referat ZR 4 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

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

schlichtungsstelle@bafin.de
www.bafin.de

3.2.3 Kundenbeschwerdestelle für Luxemburger Fonds

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

Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC
283, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg

Telefon: +352 26251-2904

Telefax: +352 26251-2601

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

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



VERBRAUCHERINFORMATION VON KAPITALVERWALTUNGSGESELLSCHAFTEN UND BANKEN

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

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

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

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

DIE OMBUDSSTELLE BIETET QUALIFIZIERTE
VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG NACH
EU-STANDARDS.

4. OMBUDSVERFAHREN

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

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

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

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

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

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

Die Verfahrensordnung finden Sie im Anhang dieses Berichts.

⁹ Richtlinie 2013/11/EU

4.1 HISTORIE

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

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

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

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

Die jüngste Überarbeitung der Verfahrensordnung erfolgte zum 1. Januar 2024. Der BVI hat hiermit Artikel 27 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2020/1828 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher umgesetzt.



VORTEILE DES OMBUDSVERFAHRENS

Kompetent, unabhängig und neutral

Qualifizierte, objektive und faire Streitschlichtung bei Fonds.

Schnell und effizient

Einfaches, unbürokratisches und kurzes Verfahren.

Alternativ

Kein langer und teurer Gerichtsprozess.

Risikolos

Der Rechtsweg steht weiter offen.

Kostenfrei

Keine Gebühren für Verbraucher.

Vertraulich

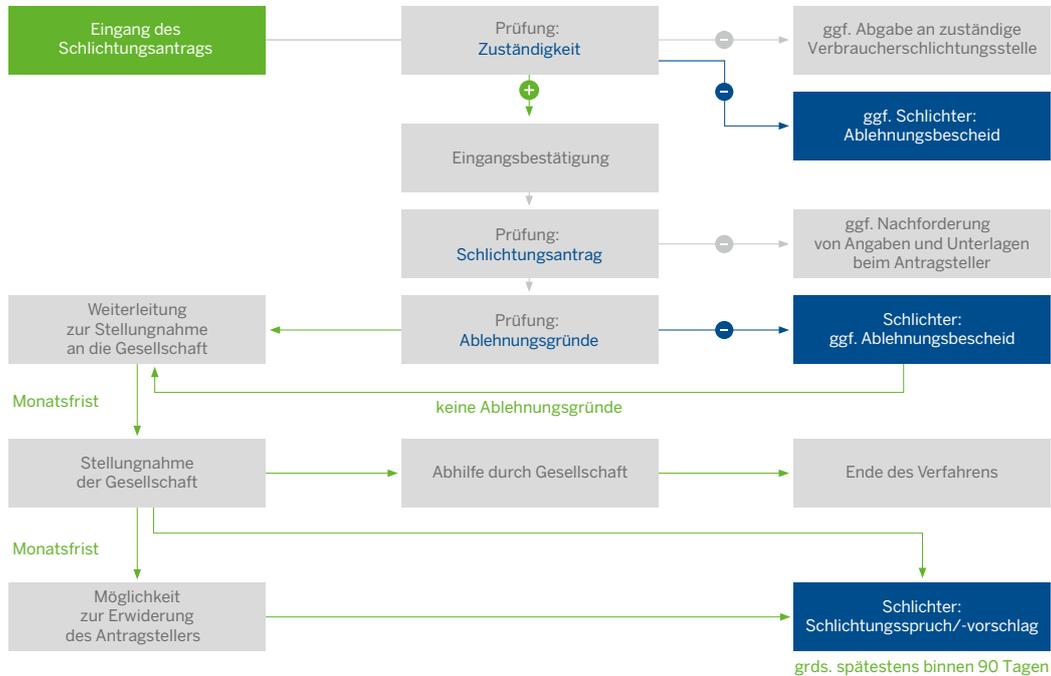
Verschwiegenheitspflicht der Ombudsstelle.

4.2 OMBUDSVERFAHREN IM ÜBERBLICK

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

Der BVI hat bei der Konzeption des Schlichtungsverfahrens großen Wert darauf gelegt, dass es allen privaten Fondsanlegern zugutekommen kann und ihnen daraus keine Nachteile erwachsen. Es steht deshalb nicht nur deutschen Fondsanlegern, sondern grenzüberschreitend zur Verfügung, ist für Verbraucher mit keinerlei Gebühren verbunden und kennt keine Mindest- oder Höchstbeschwerdewerte. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bewirkt nach allgemeinen

Verfahrensablauf



zivilrechtlichen Grundsätzen eine Hemmung der Verjährung geltend gemachter Ansprüche. Nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren können Verbraucher ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiterverfolgen, ohne zwischenzeitlich die Verjährung fürchten zu müssen.

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

In wenigen, allgemein anerkannten Fällen ist das Schlichtungsverfahren nicht möglich. Das hat verfahrensökonomische Gründe. Es soll z. B. vermieden werden, dass sich mehrere Institutionen mit einer Schlichtungssache beschäftigen müssen oder es um offenkundig aussichtslose Streitfälle

geht. Das Schlichtungsverfahren muss deshalb abgelehnt werden, wenn eine Sache schon Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens ist oder war oder wenn Verbraucher wegen der Streitigkeit bereits einen Prozesskostenhilfeantrag bei Gericht gestellt haben, der abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung aussichtslos oder mutwillig erschien. Dies gilt auch, wenn eine Sache schon bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht über die Streitigkeit durch Sachurteil entschieden hat und wenn Verbraucher sich bereits zu einer Verbandsklage („Sammelklage“) im Verbandsklageregister angemeldet haben und diese noch rechtshängig ist. Bei verjährten Ansprüchen muss der Ombudsmann die Schlichtung ablehnen, wenn sich das Unternehmen auf sein Leistungsverweigerungsrecht beruft.

In allen übrigen Fällen kann ein Schlichtungsverfahren grundsätzlich stattfinden.

4.3 VERFAHRENSABLAUF

Das Schlichtungsverfahren der Ombudsstelle gliedert sich in zwei Phasen.

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

Verfahrensablauf im Einzelnen:

Schlichtungsantrag

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

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

Vorprüfung

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

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

Stellungnahme des Unternehmens

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

Erwiderung des Verbrauchers

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

Vorlage an den Ombudsmann

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

Schlichtungsvorschlag

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

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

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

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

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

Beendigung des Verfahrens

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

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

Kommt eine Einigung zwischen den Parteien nicht zustande, stellt das Büro auf Antrag eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ aus.

Das Verfahren ist damit beendet.



VIELEN DANK FÜR
„VIELEN DANK FÜR IHR VERSTÄNDNIS
UND IHRE HILFE.“

FRAU R. AUS BANJA LUKA, BOSNIEN UND HERZEGOWINA



5. DIALOG & MEDIEN

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

Im Vordergrund steht die Zusammenarbeit mit den deutschen Finanzschlichtungsstellen für Bank- und Versicherungskunden, Kapitalanleger und Bausparer. Die Kooperation und der Erfahrungsaustausch mit Finanzschlichtungsstellen auf internationaler Ebene findet über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen der EU-Kommission¹⁰ (FIN-NET) und das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes¹¹ (INFO Network) statt.

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

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

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

¹⁰ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

¹¹ <https://networkfso.org>

5.1 NETZWERKE

Finanzschlichtungsstellen

Die Ombudsstelle hat auch 2023 Gespräche im Kreis der deutschen Finanzschlichtungsstellen geführt. Gesprächspartner waren u. a. die verschiedenen Finanzschlichtungsstellen der Deutschen Kreditwirtschaft und der Bausparkassen sowie der Versicherungsombudsmann und der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung. Hierbei ging es, neben der praktischen Zusammenarbeit der Finanzschlichtungsstellen als ständiges Thema, im Berichtsjahr z. B. um die geplante Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung.

Die Gespräche im Kreis der europäischen Finanzschlichtungsstellen unter dem Dach des FIN-NET fanden 2023 bei zwei virtuellen bzw. hybriden Plenary Meetings, d. h. Vollversammlungen des Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen, statt. Das FIN-NET tagte am 11. Mai und am 16. November 2023. Die EU-Kommission als Schirmherrin ruft das FIN-NET grundsätzlich zweimal jährlich zusammen, um verbraucherrechtliche Themen auf EU-Ebene zu erörtern, die Vernetzung der Finanzschlichtungsstellen zu stärken und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Interesse von Verbrauchern zu fördern. Die Ombudsstelle ist seit 2012 Mitglied des FIN-NET und seit 2013 im FIN-NET Steering Committee vertreten.

Weitere Verbraucherschlichtungsstellen

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

Am 28. März 2023 fand ein Erfahrungsaustausch anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz statt. Im Mittelpunkt der Gespräche standen neben der geplanten Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung z. B. der Bericht über die wesentlichen Ergebnisse einer Studie zu den Informationspflichten von Unternehmen nach den §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Ein weiterer branchenübergreifender Dialog fand am 23. November 2023 auf Einladung des Bankenombudsmanns statt. Hierbei ging es neben der Diskussion über die geplante Reform der EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung z. B. auch um die Stärkung der öffentlichen Wahrnehmung von alternativer Streitbeilegung oder die Digitalisierung der Fallbearbeitung.



Dialoge und Fachveranstaltungen im Überblick

28.3.2023

„Erfahrungsaustausch anerkannter
Verbraucherschlichtungsstellen“

BMJ, Berlin

11.5.2023

„FIN-NET Plenary Meeting“

EU-Kommission, Brüssel (digital)

16.11.2023

„FIN-NET Plenary Meeting“

EU-Kommission, Brüssel (hybrid)

23.11.2023

„Branchenübergreifendes Treffen
der Schlichtungsstellen“

Bankenombudsmann, Berlin



5.2 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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

Tätigkeits- und Jahresbericht

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

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



Quartalsinfo

Die Quartalsinfos der Ombudsstelle ergänzen die Tätigkeits- und Jahresberichte.

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

Webseite

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

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

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



Pressestimmen

Die Presseresonanz des Jahres 2023 zur Ombudsstelle in Auszügen:

Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 23.2.2023

Ombudsstelle für Investmentfonds
veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2022

Börsen-Zeitung
vom 28.2.2023

Mehr Beschwerden über Investmentfonds

Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 9.5.2023

Ombudsstelle für Investmentfonds
veröffentlicht Quartalsbericht

Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 9.8.2023

Ombudsstelle Investmentfonds
veröffentlicht Jahresbericht 2022

AssCompact
vom 10.8.2023

Ombudsstelle Investmentfonds meldet
mehr Eingaben 2022

Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 14.8.2023

Verbraucherschlichtungsstelle des BVI legt
Jahresbericht vor

Deutsche Finanz Presse Agentur
vom 30.11.2023

Ombudsstelle für Investmentfonds:
Verbraucherbeschwerden leicht über
Vorjahresniveau

i

VERBRAUCHERSTIMMEN

„Besten Dank für Ihre tolle
Unterstützung!“

Frau P. aus Altomünster

„Haben Sie recht vielen Dank für Ihr
Engagement in meiner Angelegenheit.
Ich bin sehr froh, dass es die Ombudsstelle
für Investmentfonds gibt.“

Frau K. aus Dresden

„Ich bin überzeugt, dass die Eingabe durch
die Ombudsstelle auch zu dieser Lösung
beigetragen hat und bedanke mich für
Ihre Mühe.“

Herr M. aus Wien, Österreich

„Vielen Dank für Ihre Nachricht und
Ihre Tätigkeiten in meinem Fall.“

Herr L. aus Riyadh, Saudi-Arabien

„Vielen Dank an Sie und Ihre Kollegen
für Ihr Verständnis und Ihre Hilfe.“

Frau R. aus Banja Luka, Bosnien und Herzegowina



ANHANG

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

VERFAHRENSORDNUNG

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

(STAND: 1. JANUAR 2024)

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

ABSCHNITT 1 – ZUSTÄNDIGKEIT

§ 1 Zuständigkeit der Ombudsstelle

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

ABSCHNITT 2 – SCHLICHTER

§ 2 Bestellung

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

§ 3 Beteiligung der Verbraucherverbände

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

§ 4 Qualifikation und Unabhängigkeit

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

¹² nachstehend nur Ombudsstelle

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

§ 5 Geschäftsverteilung

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

§ 6 Unparteilichkeit

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

§ 7 Abberufung

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

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

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

ABSCHNITT 3 – BÜRO DER OMBUDSSTELLE

§ 8 Geschäftsstelle

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

ABSCHNITT 4 – SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 9 Schlichtungsantrag

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

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

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

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

Eingang des Schlichtungsantrags bei der Ombudsstelle gehemmt, wenn der Schlichtungsantrag demnächst bekannt gegeben wird.

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

§ 10 Ablehnungsgründe

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

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

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

- (2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

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

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

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

§ 11 Vorprüfung

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

den Antragsteller, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn die Mängel des Schlichtungsantrags nicht innerhalb der Frist beseitigt werden.

§ 12 Stellungnahme des Antragsgegners

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

§ 13 Vorlage an den Schlichter

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

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

§ 14 Verfahren beim Schlichter

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

§ 15 Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter unterbreitet den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann und begründet dies kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag

kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

- (2) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten den Schlichtungsvorschlag über das Büro der Ombudsstelle spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Ombudsstelle informiert die Beteiligten unverzüglich über eine solche Fristverlängerung.
- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags durch eine Erklärung in Textform gegenüber dem Büro der Ombudsstelle annehmen.

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

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

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

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

(5) Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 das Ergebnis der Schlichtung unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit und erläutert es. Das Schlichtungsverfahren ist mit dieser Mitteilung beendet.

§ 16 Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch

Das Büro der Ombudsstelle stellt auf Antrag eines Beteiligten eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung nach Maßgabe des § 10a Finanzschlichtungsstellenverordnung aus, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

ABSCHNITT 5 – SONSTIGES

§ 17 Vertretung

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

§ 18 Kosten

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

§ 19 Vertraulichkeit

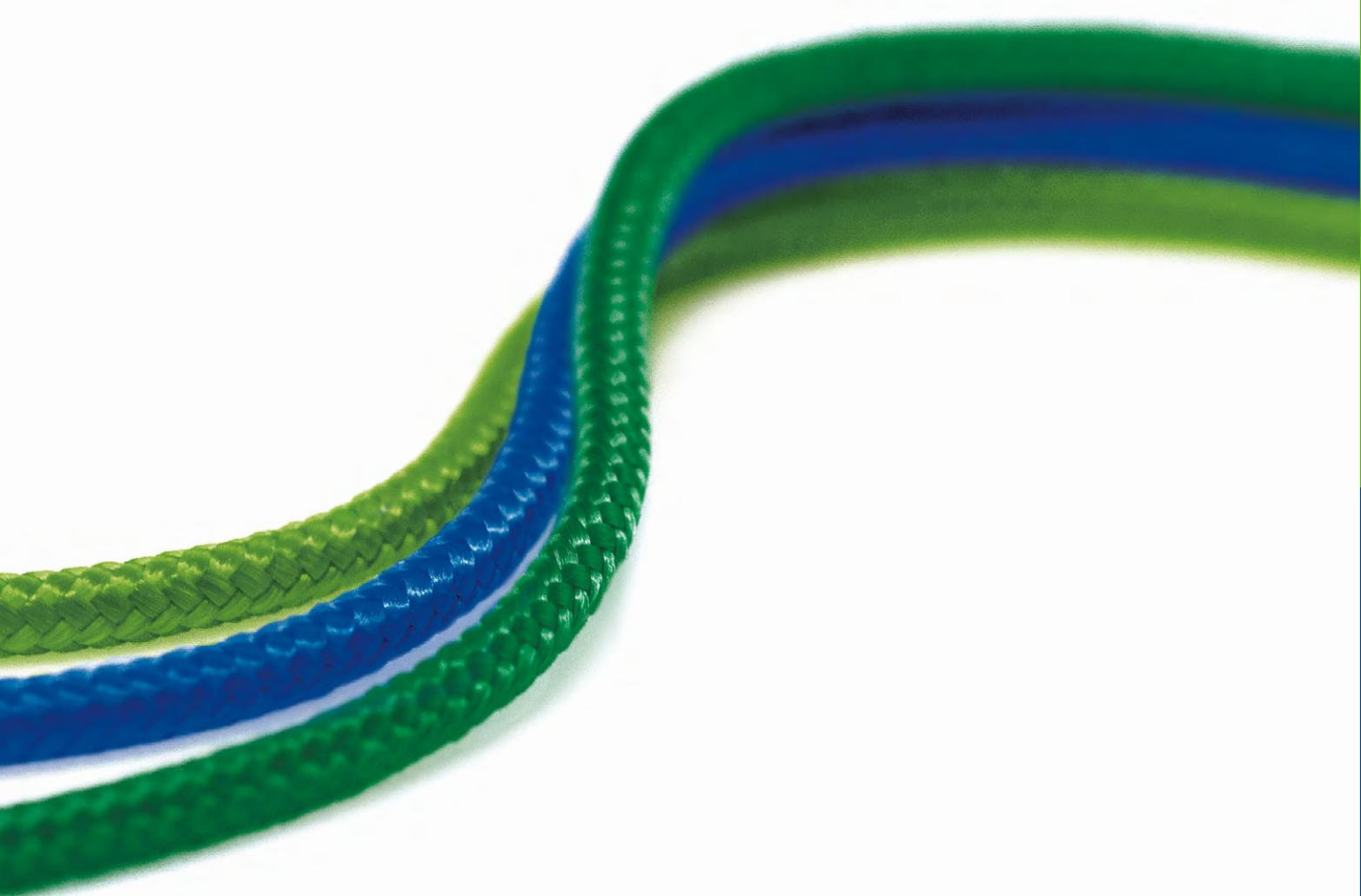
Die Schlichter und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

§ 20 Tätigkeits- und Evaluationsberichte

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

§ 21 Mitteilung an die BaFin

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



ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Ombudsstelle für Investmentfonds	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon +49 30 6449046-0 Telefax +49 30 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier Legal Department Consumer Protection/ Financial Crime 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Telefon +352 26251-2904 Telefax +352 26251-2601 reclamation@cssf.lu www.cssf.lu
Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch und sonstige geschlossene Fonds	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. Postfach 61 02 69 10924 Berlin Telefon +49 30 257616-90 Telefax +49 30 257616-91 info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com
Vermögensverwaltung	Ombudsstelle des VuV	VuV-Ombudsstelle Stresemannallee 30 60596 Frankfurt Telefon +49 69 660550-110 Telefax +49 69 660550-119 contact@vuv-ombudsstelle.de www.vuv-ombudsstelle.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Ombudsmann der privaten Banken Geschäftsstelle Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon +49 30 1663-3166 Telefax +49 30 1663-3169 schlichtung@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon +49 30 8192-295 Telefax +49 30 8192-299 ombudsmann@voeb-kbs.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon +49 30 2021-1639 kundenbeschwerdestelle@bvr.de www.bvr.de

PRODUKT/DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Schlichtungsstelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon +49 30 20225-1510 info@s-schlichtungsstelle.de www.s-schlichtungsstelle.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Schlichtungsstelle Bausparen Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon +49 30 590091500 und -550 Telefax +49 30 590091501 info@schlichtungsstelle-bausparen.de www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann	Versicherungsombudsmann e.V. Postfach 08 06 32 10006 Berlin Telefon 0800 3696000 Telefax 0800 3699000 beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon 0800 2550444 Telefax +49 30 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Finanzvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung Barmbeker Straße 2 2 OG 22303 Hamburg Telefon +49 40 696508-90 Telefax +49 40 696508-91 kontakt@schlichtung-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	Schlichtungsstelle bei der BaFin – Referat ZR 4 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon +49 228 4108-0 Telefax +49 228 4108-62299 schlichtungsstelle@bafin.de www.bafin.de
Behördliche Auffangschlichtungsstelle (Finanz)	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main Telefon +49 69 9566-33232 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Allgemeine Auffangschlichtungsstelle	Universalschlichtungsstelle des Bundes	Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon +49 7851 7957940 Telefax +49 7851 7957941 mail@universalschlichtungsstelle.de www.universalschlichtungsstelle.de

IMPRESSUM

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

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

Redaktion:
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:
30. Juni 2024

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

Fotografie:
Stefan Gröpper
www.stefangroeppe.com

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





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

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

