

## **Ombudsstelle für Investmentfonds veröffentlicht ersten Tätigkeitsbericht**

### **Das investimentrechtliche Streitschlichtungs- verfahren wird von Verbrauchern und Fondsgesellschaften gut angenommen**

### **Neue teilnehmende Gesellschaft**

Berlin, 25. September 2012. Die Ombudsstelle für Investmentfonds hat ihren ersten Tätigkeitsbericht veröffentlicht. Im Berichtszeitraum vom 1. September bis zum 31. Dezember 2011 verzeichnete sie 93 schriftliche Eingaben und konnte in einigen Fällen für Interessenausgleich zwischen Verbrauchern und Fondsgesellschaften sorgen. Die Probleme von Verbrauchern betrafen überwiegend die Geldanlage in offene Immobilienfonds. Einige der Fonds mussten im Zuge der Finanzmarktkrise 2008/2009 die Rücknahme von Fondsanteilen stoppen bzw. ihre Auflösung erklären. Der Gesetzgeber hat hierauf bereits reagiert und ab 2013 Halte- und Kündigungsfristen bei offenen Immobilienfonds eingeführt. Insgesamt hat die Ombudsstelle seit ihrer Einrichtung bis heute über 200 Eingaben erhalten.

Die Ombudsstelle kümmert sich seit dem 1. September 2011 um Verbraucherrechtsstreitigkeiten zu offenen Investmentfonds und weiteren Geschäftstätigkeiten von Fondsgesellschaften (z.B. Depotführung, Riester-Verträge). Sie wurde vom deutschen Fondsverband BVI ins Leben gerufen. Als Mitglied des europäischen Schlichtungsstellennetzwerks FIN-NET erfüllt sie die Qualitätsstandards der Europäischen Kommission an die außergerichtliche Verbraucherstreitschlichtung. Das Verfahren der Ombudsstelle wird mittlerweile von nahezu sämtlichen Fondsgesellschaften des BVI genutzt.



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

Unter den Linden 42  
10117 Berlin

Tel.: +49 30 6 44 90 46-0  
Fax: +49 30 6 44 90 46-29  
info@ombudsstelle-investmentfonds.de  
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Abteilung  
Kommunikation

Bockenheimer Anlage 15  
60322 Frankfurt am Main  
Postfach 10 04 37  
60004 Frankfurt am Main  
Tel.: 069/154090-239  
Fax: 069/154090-238  
presse@bvi.de  
www.bvi.de

Als jüngstes Mitglied konnte vor kurzem die Luxemburger LRI Invest S.A. in ihrer Funktion als EU-Verwaltungsgesellschaft für einen deutschen Publikumsfonds begrüßt werden.

Der Ombudsmann für Investmentfonds arbeitet wie ein Richter unabhängig und neutral und spricht Empfehlungen zur Beilegung investimentrechtlicher Verbraucherrechtsstreitigkeiten aus. Ein Novum ist, dass er sich – anders als übrige Schlichtungsstellen – auch mit Fragen von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung befasst. Hierzu gehören die häufig vorkommenden Fälle, in denen es noch keine ober- oder höchstrichterliche Rechtsprechung gibt, sowie Fragen zu Klauseln in Verkaufsprospekten oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen. „Dies ist ein Alleinstellungsmerkmal in der Streitschlichtung und bekräftigt die Bereitschaft der teilnehmenden Fondsgesellschaften den Verbraucherschutz aktiv zu stärken. Es stellt aber auch eine hohe Verantwortung für den Ombudsmann dar“, so Thomas Richter, Hauptgeschäftsführer des BVI. „Die Arbeit des Ombudsmanns kann aus rechtsstaatlichen Gründen hier jedoch nur Empfehlungscharakter haben. Ein bindender Schlichterspruch würde in solchen Fällen den ordentlichen Rechtsweg auf unzulässige Weise beschneiden.“

Der erste Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle gibt neben statistischen und thematischen Darstellungen zum Schlichtungsaufkommen im Jahr 2011 auch Einblicke in das Wesen und die Reichweite der investimentrechtlichen Streitschlichtung. Der Tätigkeitsbericht ist unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) abrufbar.

*Fragen zu diesem Thema beantwortet Ihnen:  
Felix Fortelka                      030/20 65 87-77  
presse@ombudsstelle-investmentfonds.de*

# TÄTIGKEITSBERICHT 2011





# TÄTIGKEITSBERICHT 2011





# INHALT

VORWORT	6
<b>1. EINFÜHRUNG</b>	<b>8</b>
1.1 Ombudsstelle für Investmentfonds	9
1.2 Investmentfonds	10
1.3 Investmentrechtliche Streitschlichtung	14
<b>2. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS</b>	<b>18</b>
2.1 Der Ombudsmann	19
2.2 Büro der Ombudsstelle des BVI	24
2.3 Organisation	26
2.4 Mitgliedschaft im FIN-NET	27
<b>3. BERICHT DER OMBUDSSTELLE</b>	<b>28</b>
3.1 Dr. h.c. Gerd Nobbe: Erste Erfahrungen	29
3.2 Statistik	34
3.3 Sachthemen	38
3.4 Wolfgang Arenhövel: Ausblick auf die EU-Streitbeilegungsrichtlinie	44
<b>4. TEILNEHMENDE GESELLSCHAFTEN</b>	<b>46</b>
4.1 Gesellschaften	48
4.2 BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz	52
4.3 Luxemburger Investmentfonds	52
<b>5. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE</b>	<b>54</b>
5.1 Allgemein	55
5.2 Zulässigkeit des Ombudsmannverfahrens	56
5.3 Ombudsmannverfahren im Überblick	56
<b>6. NETZWERKE</b>	<b>60</b>
6.1 Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	61
6.2 Schlichtungsstellen der Finanzindustrie im Ausland	62
6.3 Sonstige Schlichtungsstellen	63
<b>7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	<b>64</b>
7.1 Pressemitteilungen	65
7.2 Homepage	65
7.3 Verbraucherzentralen, Behörden und Presse	66
7.4 Resonanz	66
<b>ANHANG</b>	<b>70</b>
Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI	72
Übersicht zu Schlichtungsstellen der Finanz- und Versicherungswirtschaft	76

„VERBRAUCHER KÖNNEN JETZT  
STREITFRAGEN ZU INVESTMENTFONDS  
EINFACH, SCHNELL UND KOSTENLOS  
KLÄREN LASSEN.“

## SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER,

die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist erfolgreich gestartet. Verbraucher können jetzt Streitfragen zu Investmentfonds einfach, schnell und kostenlos klären lassen. Sie nehmen dieses Angebot nach den ersten Erfahrungen gut an.

Der Anlegerschutz hat bei Investmentfonds einen sehr hohen Stellenwert. Die Fondsgesellschaften unterliegen strengen gesetzlichen Vorgaben. Sie müssen im ausschließlichen Interesse ihrer Anleger und der Integrität des Marktes handeln. Durch freiwillige Selbstverpflichtungen, wie die BVI-Wohlverhaltensregeln, haben sie den Verbraucherschutz weiter gestärkt.

Seit dem 1. September 2011 ergänzt die Ombudsstelle diese Verpflichtungen. Fast alle Mitglieds- gesellschaften des BVI nehmen am Verfahren der Ombudsstelle teil. In Zeiten der Verunsicherung durch die Finanzkrise steht die Fondsbranche damit für aktiven Verbraucherschutz und be- kräftigt ihre Verantwortung gegenüber den Anlegern.

Die Akzeptanz der Ombudsstelle bei Verbrau- chern und Fondsgesellschaften entscheidet über den Erfolg der außergerichtlichen Streitschlich- tung. Wir sind deshalb froh, dass wir mit Dr. h.c. Gerd Nobbe und Wolfgang Arenhövel zwei erfahrene und sehr renommierte Richter als unabhängige Schlichter für die Ombudsstelle gewinnen konnten.

Die Verbraucherstreitschlichtung wird künftig noch wichtiger werden. Die EU-Kommission hat Vorschläge für eine Richtlinie unterbreitet, um Stellen zur alternativen Streitbeilegung in allen Bereichen des Waren- und Dienstleistungsver- kehrs verpflichtend zu machen.



Als Mitglied des europäischen Schlichtungsnetz- werks für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erfüllt die Ombudsstelle für Investmentfonds die kommenden Standards im Wesentlichen schon heute.

Die Ombudsstelle hat schon im ersten, wenn auch kurzen Berichtsjahr, dazu beitragen können, Verbraucherschutz und Rechtsfrieden zu fördern. Ich wünsche ihr, dass ihre Arbeit nachhaltige Akzente setzen kann, die das Anlegervertrauen über Einzelfälle hinaus stärken.

A handwritten signature in blue ink that reads "Thomas Richter". The signature is fluid and cursive.

Thomas Richter  
Hauptgeschäftsführer des BVI

„DAS ZIEL DER OMBUDSSTELLE IST EINE  
STÄRKUNG DES VERBRAUCHERSCHUTZES.“

# 1. EINFÜHRUNG

## 1.1 OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle für Investmentfonds<sup>1</sup> ist eine außergerichtliche Streitschlichtungsstelle für Verbraucher bzw. Privatanleger. Sie wurde vom deutschen Fondsverband BVI ins Leben gerufen und hat ihre Arbeit am 1. September 2011 aufgenommen. Das Ziel dieser neuen Institution ist eine Stärkung des Verbraucherschutzes.

Die Ombudsstelle füllt eine Lücke im finanzwirtschaftlichen Streitschlichtungswesen. Sie ist als produktorientierte Verbraucherschlichtungsstelle für sämtliche Fragen zuständig, die offene Investmentfonds<sup>2</sup> unmittelbar betreffen.

Die Ombudsstelle ergänzt damit vor allem die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft. Die Ombudsleute der privaten, öffentlichen und genossenschaftlichen Banken sowie der Sparkassenverbände sind für die außergerichtliche Streitschlichtung rund um Bankdienstleistungen zuständig. Hierzu können z.B. auch Fragen zum Vertrieb von Fondsanteilen an Verbraucher oder deren Verwahrung gehören. Daran ändert sich durch die neue Ombudsstelle nichts. Als Vertriebs- oder depotführende Stellen haben Banken aber mit dem Management eines Investmentfonds selbst nichts zu tun. Streitigkeiten hierzu können die Bankenschlichtungsstellen daher nicht bearbeiten.

Diese Aufgabe hat jetzt die Ombudsstelle übernommen. Im Streitfall kann sich jeder Verbraucher an sie wenden, um Meinungsverschiedenheiten bei seiner Kapitalanlage in offenen Investmentfonds oder zu Geschäftstätigkeiten einer Kapitalanlagegesellschaft von einem unabhängigen und neutralen Ombudsmann rechtskundig klären zu lassen.

Das Investmentgesetz als gesetzliche Grundlage für Investmentfonds enthält bereits zahlreiche Vorschriften, die dem allgemeinen Verbraucherschutz dienen. Verbraucher erhalten mit der Ombudsstelle nun aber auch in individuellen Konfliktfällen besseren Schutz. Sie müssen bei Problemen nicht mehr auf den Rechtsweg verwiesen werden. Zudem hilft das kostenlose Verfahren der Ombudsstelle, Streitigkeiten auf unbürokratische und schnelle Weise zu lösen oder zu prüfen. Langwierige und teure Gerichtsverfahren können so im Interesse des Rechtsfriedens und eines nachhaltigeren Verhältnisses zwischen Verbrauchern und Fondsanbietern vermieden werden.

Das Verfahren der Ombudsstelle bemisst sich nach der „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“ (s. Anhang), die vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz genehmigt wurde.

<sup>1</sup> nachfolgend nur Ombudsstelle

<sup>2</sup> Investmentfonds meint im Folgenden ausschließlich offene Investmentfonds nach dem Investmentgesetz

## 1.2 INVESTMENTFONDS

Investmentfonds sind Vermögen zur gemeinschaftlichen Kapitalanlage.

Eine Kapitalanlagegesellschaft bündelt darin das Geld vieler Anleger und verwaltet es auf Grundlage des Investmentgesetzes und der jeweiligen vertraglichen Bestimmungen eines Investmentfonds. Sie ermöglicht so Verbrauchern schon mit geringen Geldbeträgen einen Zugang zum Geld- bzw. Kapital- oder Immobilienmarkt.

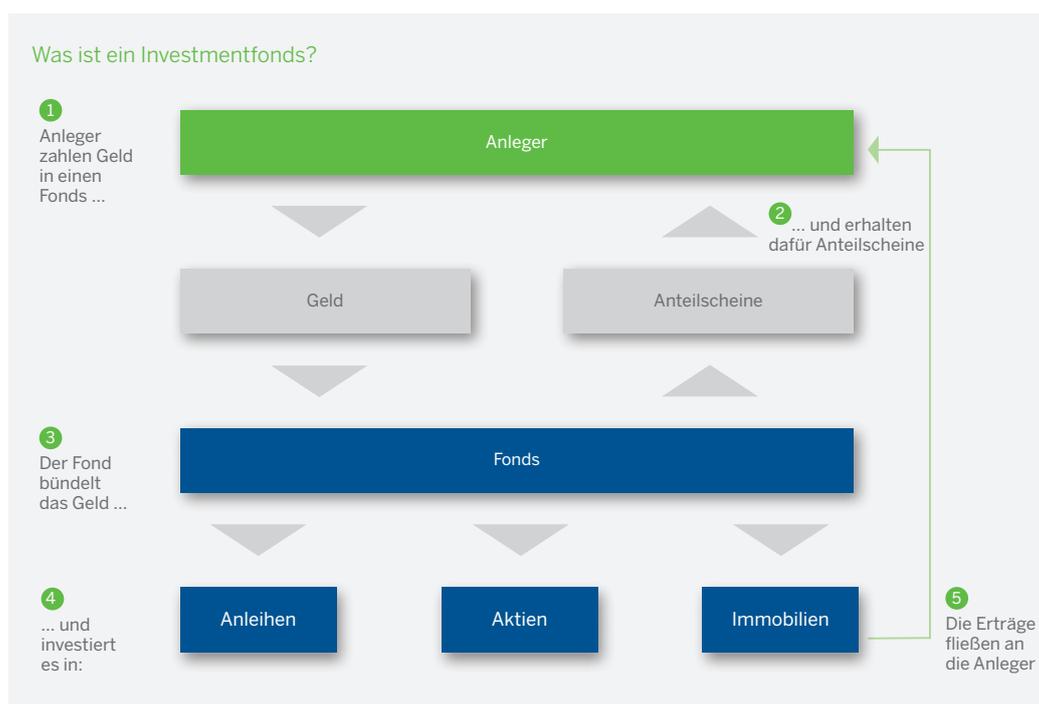
Die Kapitalanlagegesellschaft muss bei einem Investmentfonds Anlagerisiken durch eine breite Streuung des Fondsvermögens auf verschiedene Vermögensgegenstände begrenzen. Man spricht vom Grundsatz der Risikomischung oder der Risikodiversifizierung.

Investmentfonds, die Verbraucher erwerben können, bezeichnet man als Publikumsfonds. Dagegen richten sich sogenannte Spezialfonds ausschließlich an institutionelle Anleger, wie Altersvorsorgeeinrichtungen oder Versicherungen.

Das Investmentgesetz schreibt die Anlagemöglichkeiten und -grenzen eines Investmentfonds

grundlegend fest. Es lassen sich Wertpapiere (Aktien, Anleihen, Zertifikate), Geldmarktinstrumente, Bankguthaben, Fondsanteile oder Derivate erwerben. Es sind aber auch Investitionen in Immobilien und in prozentual geringem Umfang in Edelmetallen, Unternehmensbeteiligungen und unverbrieften Darlehensforderungen möglich. Es kommt dabei immer auf die rechtliche Kategorie eines Investmentfonds nach dem Investmentgesetz an. Diese entscheidet über die jeweils zulässigen Vermögenswerte. Die Einzelheiten sind in den Vertragsbedingungen eines Investmentfonds geregelt.

Die praktischen Gestaltungsmöglichkeiten bei Investmentfonds sind sehr vielfältig. Das wichtigste Merkmal zur Differenzierung ist der Schwerpunkt der Zusammensetzung eines Fondsvermögens. Man unterscheidet dabei im Wesentlichen Aktien-, Renten-, Geldmarkt-, Misch- oder Immobilienfonds. Darüber hinaus lassen sich Investmentfonds aber auch unter geographischen, branchen-, themen- oder laufzeitbezogenen Gesichtspunkten, nach Art ihres Fondsmanagements (aktiv/passiv) oder ihrer Ertragsverwendung (ausschüttend/thesaurierend) etc. einordnen.



### Die 5 wesentlichen Investmentfondsarten

Aktienfonds	Rentenfonds	Mischfonds	Geldmarktfonds	Immobilienfonds
...legen in deutsche oder internationale Aktien an. Es gibt Fonds, die auf bestimmte Regionen oder Länder (z.B. USA, Osteuropa) oder auf bestimmte Branchen (z.B. Technologiewerte, Rohstoffe) spezialisiert sind.	...investieren in festverzinsliche Wertpapiere (z.B. Bundesanleihen) mit unterschiedlichen Zinssätzen und Laufzeiten.	...legen ihr Geld sowohl in Aktien, als auch Renten, teilweise auch in Fondsanteilen (Immobilienfonds) an.	...investieren in kurzfristige Geldanlagen, wie z.B. Tages- oder Termingeld, mit Restlaufzeiten bis zu 12 Monaten.	...erwerben Grundstücke und Gebäude (Immobilien). Sie investieren meist in gewerblich genutzte Immobilien (z.B. Bürogebäude, Einkaufszentren) aber auch in Wohnimmobilien.

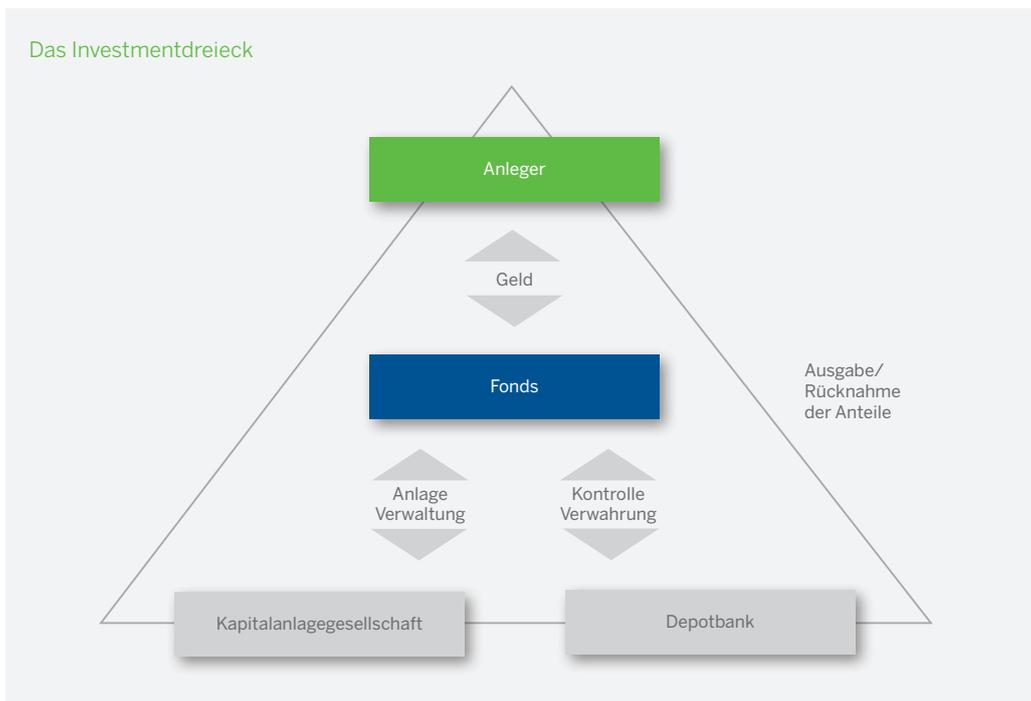
Es gibt weitere Arten von Investmentfonds, z.B. Dachfonds, die ihr Vermögen in andere Investmentfonds investieren.

Die Kapitalanlagegesellschaft verwaltet das Vermögen eines Investmentfonds. Sie erwirbt die Vermögensgegenstände für das Fondsvermögen, um damit Erträge bzw. Gewinne für die Anleger zu erwirtschaften. Die Vermögensgegenstände eines Investmentfonds lagern bei einer Depotbank, denn die Kapitalanlagegesellschaft darf das Fondsvermögen nicht selbst verwahren. Im Investmentgesetz gilt der Grundsatz der Trennung von Verwaltung und Verwahrung. Das dient dem Anlegerschutz. Die Depotbank wacht auch darüber, dass die Kapitalanlagegesellschaft die vertraglichen Regeln bei der Verwaltung eines Investmentfonds einhält.

Über das Vermögen eines Investmentfonds begibt die Kapitalanlagegesellschaft Anteilscheine. Dies sind Wertpapiere, die die Rechte und Pflichten des Anlegers am Fondsvermögen verbriefen.

Fondsanteile können im Wege der Einmalanlage oder mittels Sparplänen, z.B. zur Anlage vermögenswirksamer Leistungen, erworben werden. Der Erwerb von Fondsanteilen ist über Banken, Sparkassen, Discountbroker, Fonds-Vermittler oder über die Kapitalanlagegesellschaft selbst möglich.

### Das Investmentdreieck



Die Fondsanteile lagern nach dem Erwerb im Wertpapierdepot des Anlegers bei einer Bank oder bei der Kapitalanlagegesellschaft. Eine Rückgabe der Fondsanteile an die Kapitalanlagegesellschaft ist grundsätzlich sehr flexibel möglich. Investmentfonds nach dem Investmentgesetz werden deshalb, und weil die Zahl der Anleger grundsätzlich nicht begrenzt ist, als „offen“ bezeichnet. Daneben ist vielfach auch ein Verkauf der Fondsanteile über die Börse möglich.

Das Gegenstück, und nicht zu verwechseln mit einem offenen Investmentfonds, sind geschlossene Fonds. Bei einer Investition in einen geschlossenen Fonds erwirbt man kein Wertpapier,

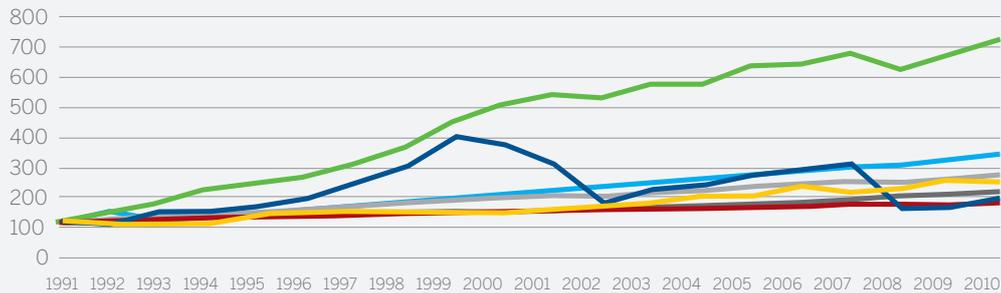
sondern beteiligt sich an einem Unternehmen. In der Regel wird man Kommanditist einer GmbH & Co. KG.

Die Bedeutung von Investmentfonds bei der privaten Kapitalanlage und Altersvorsorge ist in den letzten Jahrzehnten stetig gestiegen. Eine private Vorsorge wird immer wichtiger. Kapitalanlagegesellschaften verwalten in Deutschland mittlerweile für mehr als 10 Millionen Verbraucher ein Vermögen von gut 300 Milliarden Euro in über 2100 deutschen Publikumsfonds. Einer aktuellen Forsa-Umfrage zufolge soll jeder vierte erwachsene Bundesbürger Investmentfonds besitzen.

### Entwicklung der Vermögensanlagen privater Haushalte

Vermögensbestand privater Haushalte und Organisationen ohne Erwerbszweck (indexierte Entwicklung; 1991 = 100)

— Publikumsfonds gesamt     — Bargeld und Einlagen     — Renten<sup>1)</sup>     — Summe Ansprüche ggü. Versicherungen/Altersvorsorgeeinrichtungen einschl. Pensionsrückstellungen  
— Aktien     — Geldvermögen insgesamt     — BIP



<sup>1)</sup> Staaten, Gebietskörperschaften, Unternehmen (ohne Sparbriefe, Geldmarktinstrumente und Finanzderivate); Stichtag: jeweils Jahresultimo; Quelle: Statistisches Bundesamt



### 1.3 INVESTMENTRECHTLICHE STREITSCHLICHTUNG

Die Grundlage der investmentrechtlichen Streitschlichtung für Verbraucher findet sich in § 143c Absatz 3 ff. Investmentgesetz. Diese Vorschrift hat ihren Ursprung in der europäischen Fondsrichtlinie<sup>3</sup> und wurde am 1. Juli 2011 in das Investmentgesetz aufgenommen.

Der Gesetzgeber hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) als gesetzliche Instanz zur Einrichtung einer Verbraucherschlichtungsstelle in diesem Bereich vorgesehen. Die BaFin hat deshalb zum 1. Juli 2011 die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz“ eingerichtet. Die Organisation dieser Schlichtungsstelle und das dortige Verfahren regelt die Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 143c des Investmentgesetzes<sup>4</sup>. Die BaFin-Schlichtungsstelle ist originär für alle Verbraucherrechtsstreitigkeiten nach dem Investmentgesetz zuständig.

Die Schlichtungsaufgaben der BaFin wurden nach Maßgabe der Investmentschlichtungsstellenverordnung auf den BVI bzw. auf die von ihm ins Leben gerufene Ombudsstelle für Investmentfonds in Berlin übertragen. Die Ombudsstelle ist daher auf Grundlage einer entsprechenden Verfahrensordnung seit dem 1. September 2011 für alle Verbraucherrechtsstreitigkeiten mit Gesellschaften, die sich ihrem Verfahren freiwillig angeschlossen haben, ausschließlich zuständig (s. Kapitel 4). Für andere Gesellschaften bleibt es bei der gesetzlichen Zuständigkeit der BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz.

Das Aufgabenfeld dieser beiden Schlichtungsstellen ist sachlich identisch. Es umfasst Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes für die ihnen jeweils zugeordneten Gesellschaften. Was dies genau bedeutet, wird im Folgenden erläutert.

#### 1.3.1 VERBRAUCHERRECHTSSTREITIGKEITEN

Die investmentrechtliche Streitschlichtung betrifft allein Verbraucherrechtsstreitigkeiten. Verbraucher sind alle natürlichen Personen, die ein Rechtsgeschäft abschließen, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (vgl. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch). Ein institutioneller Fondsanleger, wie eine Altersvorsorgeeinrichtung oder Versicherung, kann das investmentrechtliche Streitschlichtungsverfahren nicht in Anspruch nehmen. Eine Streitigkeit setzt nach allgemeinem Verständnis voraus, dass sich die Parteien bereits bilateral ausgetauscht haben und zu keiner Einigung gelangt sind. Der Verbraucher sollte sich also im Vorfeld eines Streitschlichtungsverfahrens schon einmal erfolglos an die betreffende Gesellschaft gewandt haben.

#### 1.3.2 ZUSAMMENHANG MIT VORSCHRIFTEN DES INVESTMENTGESETZES

Die Verbraucherrechtsstreitigkeit muss nach Maßgabe des § 143c Absatz 3 Investmentgesetz im Zusammenhang mit Vorschriften des Investmentgesetzes stehen. Bis auf diese Formulierung enthält das Investmentgesetz keine weiteren Erklärungen zur Reichweite der investmentrechtlichen Streitschlichtung.

Die Intention des Gesetzgebers ist es, für alle denkbaren Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit einer Anlageform des Investmentgesetzes oder mit einer Dienstleistung einer Kapitalanlagegesellschaft nach dem Investmentgesetz die Möglichkeit eines Verbraucherstreitschlichtungsverfahrens zu eröffnen. Die Streitigkeit soll also lediglich im Investmentgesetz angelegt sein. Die Begründung zur Investmentschlichtungsstellenverordnung<sup>5</sup> liefert einen Hinweis zum besseren Verständnis. Parteien eines investmentrechtlichen Schlichtungsverfahrens können **Kapitalanlagegesellschaften, EU-Verwaltungsgesellschaften, Investmentaktiengesellschaften** und **Depotbanken** sein. Einem Gesamtverständnis der investmentrechtlichen Streitschlichtung nähert man sich aber am besten über die in der Investmentschlichtungsstellenverordnung genannten Gesellschaften und mit Blick auf das in einem Streitfall betroffene Produkt.

<sup>3</sup> Art. 100 RICHTLINIE 2009/65/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 13. Juli 2009 zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW)

<sup>4</sup> nachfolgend Investmentschlichtungsstellenverordnung

<sup>5</sup> zu § 5 Absatz 1 Investmentschlichtungsstellenverordnung

### 1.3.2.1 Deutsche Publikumsfonds

Die investmentrechtliche Streitschlichtung betrifft im Wesentlichen Streitfragen zu deutschen Publikumsfonds.

Da eine Streitigkeit dem Investmentgesetz entstammen muss, geht es um Investmentfonds, die nach den Vorschriften des Investmentgesetzes zu verwalten sind. Das sind Investmentfonds, die in Deutschland aufgelegt werden. Es gibt über 2100 Deutsche Publikumsfonds. Ihre Herkunft kann in aller Regel über die Wertpapierkennnummer bzw. ISIN des Investmentfonds bestimmt werden.

In Deutschland werden auch zahlreiche ausländische Investmentfonds verkauft. Das sind hauptsächlich Investmentfonds, die sich nach der europäischen Fondsrichtlinie richten. Der Vertrieb dieser sogenannten OGAW-Fonds ist auf dem gesamten EU-Binnenmarkt unter erleichterten Voraussetzungen möglich. Ihre Verwaltung bestimmt sich nicht nach dem Investmentgesetz, sondern nach dem Recht des Herkunftsstaates. Ein wichtiges Praxisbeispiel sind Luxemburger Investmentfonds. Für die Verwaltung eines Luxemburger Investmentfonds und damit auch für etwaige Streitfragen sind Luxemburger Rechtsvorschriften maßgeblich. In Luxemburg kümmert sich die Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) um die Verbraucherstreitschlichtung (s. Kapitel 4.3). Die europäische Fondsrichtlinie sieht vor, dass in jedem EU-Mitgliedsstaat eine Verbraucherschlichtungsstelle für Streitfragen zu Investmentfonds zur Verfügung stehen muss, die unter diese Richtlinie fallen.

#### Kapitalanlagegesellschaften

- Streitfragen zu deutschen Publikumsfonds betreffen hauptsächlich Kapitalanlagegesellschaften.

Das Kerngeschäft einer deutschen Kapitalanlagegesellschaft nach dem Investmentgesetz ist die Verwaltung von Investmentfonds (kollektive Vermögensverwaltung). Sie hat das Management des Fondsvermögens zu verantworten.

Einer Kapitalanlagegesellschaft ist auf Grundlage der europäischen Fondsrichtlinie auch die grenzüberschreitende Fondsverwaltung möglich.

Die Kapitalanlagegesellschaft in Deutschland legt in der Theorie einen OGAW-Fonds in einem EU-Mitgliedsstaat auf und verwaltet diesen nach dem dortigen Recht. Da es sich um einen ausländischen Investmentfonds handelt, sind Streitfragen grundsätzlich von einer Verbraucherschlichtungsstelle im Herkunftsland des Investmentfonds zu bearbeiten. In der Praxis spielt diese Möglichkeit der kollektiven Vermögensverwaltung bislang kaum eine Rolle.

#### EU-Verwaltungsgesellschaften

- Streitfragen zu deutschen Publikumsfonds können EU-Verwaltungsgesellschaften (grenzüberschreitende Portfolioverwaltung) betreffen.

Die grenzüberschreitende Fondsverwaltung ist auch ausländischen Investmentgesellschaften möglich. Deutsche OGAW-Fonds können von einer ausländischen Investmentgesellschaft aus einem EU-Mitgliedsstaat heraus grenzüberschreitend nach deutschem Recht verwaltet werden. Das Investmentgesetz bezeichnet diese Gesellschaften als EU-Verwaltungsgesellschaften. Streitfragen in diesem Bereich fallen unter die investmentrechtliche Streitschlichtung.

#### Investmentaktiengesellschaften

- Streitigkeiten nach dem Investmentgesetz können Investmentaktiengesellschaften betreffen.

Eine Investmentaktiengesellschaft nach dem Investmentgesetz ist ein Investmentfonds in Form einer Aktiengesellschaft. In Deutschland haben Investmentfonds üblicherweise keine eigene Rechtspersönlichkeit. Sie werden als Sondervermögen, d.h. gesondert von Vermögen der Kapitalanlagegesellschaft, verwaltet. Partei eines Schlichtungsverfahrens ist die Kapitalanlagegesellschaft, die für Rechnung des Investmentfonds tätig ist. Es ist aber auch möglich, einen Investmentfonds in Form einer Aktiengesellschaft aufzulegen. Hier hat der Investmentfonds eine eigene Rechtspersönlichkeit und ist selbst Partei des Schlichtungsverfahrens. In Deutschland gibt es nur eine geringe Zahl von Investmentaktiengesellschaften. Einige finden sich auf der Liste der teilnehmenden Gesellschaften der Ombudsstelle (s. Kapitel 4.1).

## Depotbanken

- Streitfragen zu deutschen Publikumsfonds können neben der Kapitalanlagegesellschaft auch die Depotbank als Verwahrstelle für Vermögensgegenstände eines Investmentfonds betreffen.

Die Kapitalanlagegesellschaft darf das Vermögen eines Investmentfonds nicht selbst verwahren. Hiermit muss sie eine Depotbank beauftragen, die auch noch weitere Kontrollpflichten zum Schutz der Anleger hat. Sie überwacht die Kapitalanlagegesellschaft, z.B. bei der Einhaltung vertraglicher Regeln des Investmentfonds. Bei der Auflösung eines Investmentfonds kann der Depotbank die Rolle der Abwicklerin zufallen. Sie hat in einem solchen Fall die Pflicht, die Vermögensgegen-

stände zu veräußern und den Erlös an die Anleger auszukehren. Das Investmentgesetz regelt, dass der Anleger unter Umständen eigene Schadenersatzansprüche gegenüber der Depotbank geltend machen kann<sup>6</sup>. Im Fall der Abwicklung eines Fonds hat der Anleger gegenüber der Depotbank Anspruch auf Abwicklung und Verteilung. Verbraucherrechtsstreitigkeiten sind also auch in diesem Verhältnis denkbar.

Die Depotbank ist nicht zu verwechseln mit der depotführenden Stelle, die Fondsanteile des Verbrauchers verwahrt. Streitigkeiten mit der depotführenden Stelle fallen nur dann unter die investimentrechtliche Streitschlichtung, wenn die Depotführung durch eine Kapitalanlagegesellschaft erfolgt.

<sup>6</sup> § 28 Absatz 2 Satz 1 Investmentgesetz



### 1.3.2.2 Dienstleistungen von Kapitalanlagegesellschaften

Die investmentrechtliche Streitschlichtung umfasst neben der kollektiven Vermögensverwaltung von Kapitalanlagegesellschaften auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit sonstigen Dienstleistungen, die diese nach dem Investmentgesetz gegenüber Verbrauchern erbringen dürfen.

Dies sind:

- Individuelle Vermögensverwaltung (Verwaltung von Privatvermögen außerhalb eines Fonds)
- Vertrieb und Anlageberatung
- Verwahrung von Fondsanteilen (Depotführung)
- Abschluss von Altersvorsorgeverträgen (z.B. „Riester-Rente“)
- Abgabe von Mindestzahlungszusagen (Verwaltung von Garantiefonds)

### 1.3.3 STREITIGKEITEN AUSSERHALB DER INVESTMENTRECHTLICHEN STREITSCHLICHTUNG

Die investmentrechtliche Streitschlichtung erstreckt sich nicht auf Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Verwaltung ausländischer Investmentfonds. Für die Schlichtung solcher Streitigkeiten sind grundsätzlich Schlichtungsstellen in den jeweiligen Herkunftsländern der Investmentfonds zuständig. Sie erstreckt sich auch nicht auf Bankdienstleistungen, selbst wenn diese Dienstleistungen irgendwie im Zusammenhang mit Investmentfonds stehen. Es handelt sich hierbei nicht um Streitigkeiten nach dem Investmentgesetz. Die Anlageberatung zu Investmentfonds oder die Verwahrung von Investmentfonds in einem Wertpapierdepot einer Bank lassen sich als Beispiele nennen. Für die Schlichtung solcher Streitigkeiten sind die Schlichtungsstellen der kreditwirtschaftlichen Verbände zuständig.

„VERBRAUCHERN IST EINE KOMPETENTE,  
UNABHÄNGIGE UND NEUTRALE  
STREITSCHLICHTUNG GARANTIERT.“

## 2. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

Die Ombudsstelle besteht aus zwei Schlichtern und einer Geschäftsstelle.

Zum ersten Ombudsmann wurde Dr. h.c. Gerd Nobbe (Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof a.D.) bestellt. Er wird vertreten durch Wolfgang Arenhövel (Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen a.D.). Beide Ombudsmänner genießen in ihrem Amt als Schlichter richterliche Unabhängigkeit.

Die Ombudsmänner werden von dem Büro der Ombudsstelle des BVI administrativ unterstützt.

### 2.1 DER OMBUDSMANN

Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des deutschen Fondsverbands BVI unter Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) bestellt.

Der BVI hat dabei strenge Kriterien einzuhalten, damit Verbrauchern eine kompetente, unabhängige und neutrale Streitschlichtung garantiert ist. Die Dachorganisation der deutschen Verbraucherverbände kann vor Bestellung einer Person zum Ombudsmann Einspruch erheben, wenn die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person zweifelhaft ist.

### Kompetenz.

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

### Unabhängigkeit.

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

### Neutralität.

Der Ombudsmann darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einer verbandsangehörigen Gesellschaft oder einer anderen Gesellschaft, die sich dem Ombudsmannverfahren des BVI angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein. Im Einzelfall darf er nicht tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Zweifel an seiner Neutralität rechtfertigen kann.

Der vzbv hat beide Ombudsmänner der Ombudsstelle gebilligt.

## 2.1.1 OMBUDSMANN DR. H.C. GERD NOBBE

Herr Dr. h.c. Gerd Nobbe ist seit dem 1. September 2011 Ombudsmann für Investmentfonds.

Vor seinem Amt als Ombudsmann war er 36 Jahre Richter, davon 20 Jahre beim Bundesgerichtshof, dem höchsten deutschen Gericht für Zivil- und Strafsachen. In den letzten 10 Jahren seiner beruflichen Laufbahn bis zu seiner Pensionierung im Jahr 2009 leitete Dr. h.c. Nobbe als Vorsitzender Richter den für Bank- und Kapitalmarktrecht zuständigen XI. Zivilsenat.

Herr Dr. h.c. Nobbe wurde für eine Amtszeit von drei Jahren zum Ombudsmann bestellt.

### Vita:

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

„VERBRAUCHER PROFITIEREN DAVON,  
STREITFRAGEN VON UNABHÄNGIGER SEITE  
KLÄREN ZU LASSEN, OHNE DEN RECHTSWEG  
BESCHREITEN ZU MÜSSEN.“



## 2.1.2 OMBUDSMANN WOLFGANG ARENHÖVEL

Herr Wolfgang Arenhövel ist seit dem 1. September 2011 stellvertretender Ombudsmann für Investmentfonds.

In den letzten 6 Jahren seiner 33jährigen Laufbahn als Richter war er Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen sowie Vorsitzender Richter des III. Zivil- und des I. Strafsenats. Seit dem Jahr 2007 bis zu seiner Pensionierung im Jahr 2011 war Wolfgang Arenhövel auch Mitglied des Staatsgerichtshofs, dem Landesverfassungsgericht der Freien Hansestadt Bremen.

Herr Arenhövel wurde für eine Amtszeit von drei Jahren zum Ombudsmann bestellt.

Vita:

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

„DIE AUSSERGERICHTLICHE STREIT-  
SCHLICHTUNG WIRD KÜNFTIG EINE  
NOCH GRÖßERE ROLLE SPIELEN.“





Timm Sachse



Jana Gäbelein

## 2.2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE DES BVI

Das Büro der Ombudsstelle des BVI unterstützt die Ombudsmänner bei ihrer Tätigkeit.

Es ist der erste Ansprechpartner für Verbraucher und leistet die gesamte administrative Arbeit der Ombudsstelle. Das Büro nimmt Schlichtungsanträge entgegen, stellt erste Vorprüfungen an und bereitet die Streitfälle auf, indem es z.B. Stellungnahmen der Parteien einholt. Die Arbeit des Büros ist EDV-gestützt. Dies erlaubt einen jederzeitigen Überblick über Verfahrensstände sowie entsprechende Auskünfte dazu.

Daneben ist das Büro für die Organisation und Verwaltung der Ombudsstelle zuständig und steht auch für allgemeine Auskünfte zur Verfügung.

Eine Rechtsberatung ist nicht erlaubt.

Die Mitarbeiter des Büros sind an keine Weisungen des BVI gebunden.

Im Berichtszeitraum vom 1. September bis zum 31. Dezember 2011 war das Büro mit einem Volljuristen und einer Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten besetzt.

Timm Sachse (38), Rechtsanwalt und gelernter Bankkaufmann, leitet das Büro der Ombudsstelle. Jana Gäbelein (34), gelernte Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte, führt das Sekretariat.

### Kontakt

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

Unter den Linden 42  
D-10117 Berlin

Telefon: +49 30 6 44 90 46 - 0

Telefax: +49 30 6 44 90 46 - 29

[info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

## 2.3 ORGANISATION

### 2.3.1 GESCHÄFTSVERTEILUNG DER OMBUDSSTELLE

Im Berichtszeitraum vom 1. September bis zum 31. Dezember 2011 hat Herr Dr. h.c. Nobbe nach der Geschäftsverteilung der Ombudsstelle sämtliche Verfahren bearbeitet. Herr Arenhövel war als Stellvertreter tätig. Diese Geschäftsverteilung gilt unverändert für das Jahr 2012.

### 2.3.2 FINANZIERUNG DER OMBUDSSTELLE

Die Ombudsstelle wird allein aus privaten Mitteln finanziert. Die Gesellschaften, die sich ihrem Verfahren freiwillig angeschlossen haben, tragen die Kosten der Ombudsstelle solidarisch. Der Finanzierungsbeitrag ist teilweise vom Umfang des von einer Gesellschaft in deutschen Publikumsfonds verwalteten Vermögens abhängig. Ein Teil des Finanzierungsbeitrags richtet sich nach dem Verursacherprinzip. Verbrauchern ist damit eine kostenfreie Inanspruchnahme des Verfahrens der Ombudsstelle gewährleistet.

## 2.4 MITGLIEDSCHAFT IM FIN-NET



### Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Die Ombudsstelle ist seit Anfang des Jahres 2012 Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des europäischen Wirtschaftsraums, d.h. in der Europäischen Union sowie in Island, Norwegen und Lichtenstein. Die einzelnen nationalen Schlichtungsstellen sind für Streitfälle zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern, wie Banken, Versicherungen oder Wertpapierfirmen zuständig.

Das FIN-NET wurde im Jahr 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen und bildet das erste funktionsfähige Schlichtungsstellennetzwerk in Europa. Eine Mitgliedschaft im FIN-NET ist nur solchen Einrichtungen möglich, die den Mindestanforderungen der Europäischen Kommission<sup>7</sup> an außergerichtliche Verbraucherschlichtungsstellen genügen.

Das FIN-NET besteht zurzeit aus über 50 europäischen Verbraucherschlichtungsstellen, wie zum Beispiel dem UK Financial Ombudsman Service, der Gemeinsame Schlichtungsstelle

der Österreichischen Kreditwirtschaft oder der Luxemburger Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Die Zusammenarbeit der nationalen Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET soll Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitfällen erleichtern. Die Mitglieder des Netzwerks unterstützen Verbraucher in ihrem jeweiligen Heimatland und stellen Kontakte zu zuständigen ausländischen Schlichtungsstellen her oder halten entsprechende Informationen bereit.

Die Mitgliedschaft der Ombudsstelle im FIN-NET ist von Bedeutung, weil Investmentfonds größtenteils auch grenzüberschreitend vertrieben werden können. Deutsche Verbraucher, die Anteile eines ausländischen Investmentfonds erwerben, müssen sich im Streitfall grundsätzlich an eine Schlichtungsstelle im Herkunftsland des Investmentfonds wenden. Verbraucher aus dem Ausland, die Anteile eines deutschen Investmentfonds erworben haben, können ihr Anliegen an die Ombudsstelle richten. Das FIN-NET kann Verbrauchern aus dem In- und Ausland hier im Einzelfall Hilfestellung leisten.

<sup>7</sup> EMPFEHLUNG (98/257/EG) DER KOMMISSION vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind

„DIE GESELLSCHAFTEN HABEN DIE  
EMPFEHLUNGEN DES OMBUDSMANNS IN  
ERFREULICHEM MAßE AKZEPTIERT.“

## 3. BERICHT DER OMBUDSSTELLE

### 3.1 DR. H.C. GERD NOBBE: ERSTE ERFAHRUNGEN MIT DER INVEST- MENTRECHTLICHEN STREITSCHLICHTUNG

Die außergerichtliche Streitschlichtung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten durch einen Ombudsmann hat in den letzten Jahren auch angesichts europarechtlicher Vorgaben ständig an Bedeutung gewonnen. Es gibt kaum noch eine Branche und kaum noch einen Verband, der nicht über eine Schlichtungsstelle verfügt. Die verschiedenen Verbände der Kreditwirtschaft haben solche Stellen bereits vor 20 Jahren eingerichtet. Die Versicherungswirtschaft ist etwa 10 Jahre später gefolgt. Die Investmentfondsbranche hat ihre Ombudsstelle am 1. September 2011 eröffnet.

Der Ombudsmann für Investmentfonds ist für Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei deutschen Publikumsfonds (kollektive Vermögensverwaltung) sowie für Fragen aus dem Bereich des Depotführungs- und Vertriebsgeschäfts von Kapitalanlagegesellschaften und der Riester-Verträge auf Fondsbasis zuständig. Das Aufgabenfeld erstreckt sich im Grundsatz auch auf Fragen der individuellen Vermögensverwaltung für Verbraucher und weitere Geschäftstätigkeiten von Kapitalanlagegesellschaften.

Einmal im Jahr veröffentlicht die Ombudsstelle einen Bericht über ihre Tätigkeit.



Die ersten Erfahrungen des Ombudsmanns haben gezeigt, dass die Einrichtung der Ombudsstelle von Verbraucherseite durchaus begrüßt und ihr Verfahren gern angenommen wird. Verbraucher profitieren im Allgemeinen davon, Streitfragen von unabhängiger Seite kostenlos klären bzw. prüfen lassen, ohne den Rechtsweg beschreiten zu müssen. Ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren, wie das der Ombudsstelle, wird als Erleichterung und Unterstützung empfunden. Der Rechtsweg hingegen schreckt Verbraucher oft ab. Er kann immer noch beschritten werden, wenn ein Ombudsmannverfahren nicht im Sinne des Verbrauchers ausgeht.

In diesem ersten Bericht der Ombudsstelle sind dem Ombudsmann natürlich verallgemeinerungsfähige Einschätzungen etwa zu Beschwerdeaufkommen und –inhalten bei der Ombudsstelle nur bedingt möglich. Hierzu bedarf es zusätzlicher Erfahrungswerte und Vergleichsmöglichkeiten. Dies gilt erst recht, da der Berichtszeitraum vom 1. September bis zum 31. Dezember 2011 lediglich ein Rumpfgeschäftsjahr von vier Monaten betrifft und damit relativ kurz ist. Die Ombudsstelle benötigt auch unter Berücksichtigung des positiven Medienechos anlässlich ihrer Eröffnung sicherlich noch eine gewisse Anlaufphase, um den gewünschten Bekanntheitsgrad bei Verbrauchern zu erreichen. Die weitere Entwicklung muss daher abgewartet werden.

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum 93 schriftliche Eingaben bzw. Schlichtungsanträge aber auch zahlreiche sonstige Anfragen per Email oder Telefon erhalten. Der Ombudsmann bzw. das Ombudsmannverfahren konnte in einigen Fällen für Ausgleich zwischen den Interessen von Verbrauchern und Kapitalanlagegesellschaften

sorgen. Die Gesellschaften haben die Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns dabei in einem erfreulichen Maße akzeptiert und Streitigkeiten mit Verbrauchern auf dieser Basis beigelegt.

Im Berichtszeitraum betrafen die Eingaben überwiegend offene Immobilienfonds, bei denen die Rücknahme von Fondsanteilen ausgesetzt war oder die sich bereits in der Abwicklung befinden. Vor dem Hintergrund der Finanzmarktkrise 2008/2009 mussten in und um den Berichtszeitraum einige Kapitalanlagegesellschaften die Auflösung von offenen Immobilienfonds beschließen.

Das Verfahren der Ombudsstelle ist für die Investmentfondsbranche und für Verbraucher neu. Es bedarf hier sicherlich noch gewisser Lernprozesse. Der Zweck ihres Verfahrens ist die Wiederherstellung von Rechtsfrieden. Dies missverstehen Verbraucher nicht selten und setzen wenigstens einen teilweisen Erfolg ihres Schlichtungsantrags als selbstverständlich voraus. Der Ombudsmann hat sich beim Versuch

eines Interessenausgleichs aber an die Rechtslage und die Grundsätze von Treu und Glauben zu halten. Darauf haben der Verbraucher und die betroffene Gesellschaft einen Anspruch. Es gilt daher auch als Schlichtungsversuch, wenn der Ombudsmann bemüht ist, bei einem Verbraucher Einsicht dafür zu wecken, dass eine günstige Empfehlung in seinem Fall aus Rechtsgründen auch unter Berücksichtigung von Treu und Glauben nicht möglich ist. Auch dies kann der Wiederherstellung des Rechtsfriedens dienen, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert. Gleichzeitig scheint es für manche Gesellschaft gelegentlich noch ungewohnt zu sein, einer tatsächlichen Konfliktbewältigung im Einzelfall den Vorzug zu geben, statt auf einer Rechtsposition zu verharren.

Auch der Ombudsmann betritt mit dem investimentrechtlichen Streitschlichtungsverfahren in sehr vielen Fällen juristisches Neuland. Es gibt im Investmentrecht zahlreiche bislang ungeklärte Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung, d.h. kaum einschlägige ober- oder höchstrichterliche Judikatur. Dies gilt z.B. für die investimentrechtliche Prospekthaftung, die zivilrechtliche Beurteilung der Vertragsbedingungen eines Investmentfonds oder auch Fragen im Zusammenhang mit der Verletzung des Investmentvertrages zwischen Kapitalanlagegesellschaft und Verbraucher. Dies mag an dem sehr hohen regulatorischen Standardisierungsgrad des Investmentfondsgeschäfts liegen. Kapitalanlagegesellschaften sind bei der kollektiven Vermögensverwaltung sehr enge aufsichtsrechtliche Grenzen zum Schutz der Anleger gesetzt. Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle trägt diesem Umstand Rechnung, indem sie dem Ombudsmann anders als etwa in Schlichtungsordnungen im Bereich der Kreditwirtschaft nicht die Möglichkeit eröffnet, bei Fragen von grundsätzlicher Bedeutung von einem Schlichtungsvorschlag abzusehen. Der Ombudsmann ist gezwungen, sich auch solchen Fragen zu stellen, mit dem Risiko, dass ihm die Gerichte nicht folgen. Er unterbreitet daher statt eines Schlichtungs- nicht selten einen Vergleichsvorschlag. Dieser schildert den Parteien zunächst sehr detailliert die Chancen und Risiken ihrer jeweiligen Rechtsauffassungen und zeigt dann eine mögliche Lösung auf, wie der Streit unter entsprechender Berücksichtigung der beiden Rechtspositionen beigelegt werden könnte.

Das Verfahren der Ombudsstelle setzt eine Streitigkeit zwischen zwei Parteien voraus. Nach allgemeinem Verständnis haben sich Parteien eines Streits schon einmal ausgetauscht und sind dabei zu keiner Einigung gelangt. Dies war bei

einer Reihe von Schlichtungsanträgen im Berichtszeitraum nicht der Fall. Eine klare Regelung, ob ein Schlichtungsbegehren mangels vorheriger Kontaktaufnahme des Verbrauchers mit der Gesellschaft aber abgelehnt werden soll, findet sich weder im zu Grunde liegenden Investmentgesetz noch in der Verfahrensordnung der Ombudsstelle. Die Gesellschaft erfährt dann unter Umständen von der Ombudsstelle zum ersten Mal, dass ein Konflikt vorliegt. Der Ombudsmann hat bislang davon abgesehen, solche Verfahren zurückzuweisen. In keinem Fall wurde dies aus dem Kreis der Gesellschaften beanstandet. Die Ombudsstelle wird Verbraucher auf diesen Gesichtspunkt jedoch in Zukunft verstärkt hinweisen. Für eine beispielhafte Regelung zu dieser Frage sei auf die Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns e.V. verwiesen.

Die ersten Erfahrungen des Ombudsmanns aus der Bearbeitung der im Jahr 2011 eingegangenen Schlichtungsanträge zeigen aber auch, dass es investimentrechtliche Verbraucherrechtsstreitigkeiten gibt, bei denen die außergerichtliche Streitschlichtung im Grundsatz eine größere Herausforderung darstellt, als dies bei manchen Streitigkeiten anderer Rechtsgebiete der Fall ist. Das sehr standardisierte Investmentfondsgeschäft weist in seiner Struktur Eigenheiten auf, die bei den allgemeinen Erwartungen an den Ombudsmann berücksichtigt werden müssen.

Kapitalanlagegesellschaften vertreiben ihre Fondsanteile nur selten selbst. Es bestehen daher zwischen ihnen und dem Verbraucher vor dem Erwerb von Fondsanteilen in aller Regel keine vertraglichen oder auch nur vorvertraglichen Beziehungen. Meistens erwirbt der Verbraucher die Fondsanteile mit Hilfe einer Bank, Sparkasse oder eines freien Anlageberaters oder –vermittlers. Die Kapitalanlagegesellschaft haftet für ein Fehlverhalten dieser Personen aber nicht. Der Ombudsmann kann dem Verbraucher deshalb in solchen Fällen, insbesondere bei dem Vorwurf fehlerhafter Beratung durch Dritte, oftmals nur helfen, indem er ihn an die Schlichtungsstellen etwa der Kreditwirtschaft verweist. Wird die Kapitalanlagegesellschaft bei dem Vertrieb ihrer Fondsanteile selbst aktiv, gilt dies natürlich nicht.

Der Investmentvertrag zwischen Verbraucher und Kapitalanlagegesellschaft entsteht in aller Regel erst mit Erwerb der Fondsanteile. Es liegt in der Natur der kollektiven Vermögensverwaltung, dass der Verbraucher dabei keinen Einfluss auf die Vertragsgestaltung hat. Seine Rechte und Pflichten sind wertpapiermäßig verbrieft. Die

Kapitalanlagegesellschaft ist im Gegenzug an die relativ strengen Vorgaben des Investmentgesetzes gebunden und selbst keineswegs frei in der Gestaltung der Vertragsbedingungen eines Investmentfonds. Streitfragen zu dem Investmentvertrag können danach im Wesentlichen nur sein, ob sich die Kapitalanlagegesellschaft dabei an das Investmentgesetz und ob sie sich an den Investmentvertrag selbst gehalten hat. Der Verbraucher wird zu einer Beanstandung, der Investmentvertrag genüge nicht dem Investmentgesetz, aber nur bedingt in der Lage sein. Er kennt in aller Regel den genauen Inhalt des Investmentgesetzes nicht. Die Behauptung, die Kapitalanlagegesellschaft habe unter Verstoß gegen § 9 Investmentgesetz das Fondsvermögen nicht pflichtgemäß verwaltet oder in den Vertragsbedingungen festgelegte Anlagegrundsätze verletzt, lässt sich zwar leicht aufstellen, aber weniger leicht beweisen. Dass die Performance eines Investmentfonds objektiv oder aus Anlegersicht unbefriedigend ist, lässt den Schluss auf eine schuldhaftige Pflichtverletzung der Kapitalanlagegesellschaft nicht zu. Das Risiko, dass die Kapitalanlagegesellschaft bei Anlageentscheidungen lediglich keine glückliche Hand gehabt hat, trägt der Verbraucher. In einigen Schlichtungsanträgen von Verbrauchern klingt die Erwartung an, mit Hilfe des Ombudsmanns und der mehr oder weniger pauschalen Behauptung einer Pflichtverletzung der Kapitalanlagegesellschaft für erlittene Verluste oder nicht erzielte Gewinne jedenfalls teilweise entschädigt werden zu können.

Diese Erwartung muss der Ombudsmann in aller Regel enttäuschen. Eine Pflichtverletzung bei der Verwaltung eines Investmentfonds lässt sich ohne ein Sachverständigengutachten nur selten zweifelsfrei feststellen. Die Einholung solcher Gutachten ist einem Ombudsmann aber gemeinhin nicht möglich. Zu berücksichtigen ist auch, dass eine schuldhaftige Verletzung des Investmentvertrages den Verbraucher, wie oftmals geglaubt, nicht etwa dazu berechtigt, sich von einer verlustreichen Investition zu lösen und die Erstattung des eingesetzten Kapitals zuzüglich entgangener Zinsen zu verlangen. Er hat nur Anspruch darauf, so gestellt zu werden, wie er ohne die Pflichtverletzung stehen würde. Es ist nur der durch die Pflichtverletzung eingetretene Wertverlust auszugleichen. Auch die Berechnung dieses Wertverlusts bereitet ohne einen Sachverständigen durchaus Schwierigkeiten. Für die Möglichkeit des Ombudsmanns, zur Beilegung eines Streits über die Verletzung des Investmentvertrages einen für beide Seiten annehmbaren Vergleichsvorschlag zu unterbreiten, bestehen letztlich auch gewisse rechtliche Grenzen. Die Kapitalanlagegesellschaft ist zu einer Gleichbehandlung aller Anleger verpflichtet. Sie muss also im Fall einer Verletzung des Investmentvertrages alle betroffenen Anleger in gleicher Weise entschädigen. Dieser Umstand kann Einfluss auf die Vergleichsbereitschaft der Kapitalanlagegesellschaft haben.



Für Verbraucher günstiger ist die Situation und Rechtslage, wenn es um die Prospekthaftung von Kapitalanlagegesellschaften geht. Nach § 127 Absatz 1 Investmentgesetz kann der Verbraucher von einer Kapitalanlagegesellschaft die Übernahme der Fondsanteile gegen Erstattung des von ihm gezahlten Betrages verlangen. Voraussetzung ist, dass er diese aufgrund eines unrichtigen oder unvollständigen Verkaufsprospekts erworben hat. Es besteht ein direkter Anspruch des Verbrauchers gegen die Kapitalanlagegesellschaft. Allerdings muss der Verbraucher dazu vortragen und notfalls beweisen, dass ihm der Verkaufsprospekt beim Erwerb der Fondsanteile tatsächlich vorgelegen hat. Wenn die Kapitalanlagegesellschaft dies bestreitet und der Verbraucher die Vorlage nicht anhand von Urkunden nachweisen kann, ist die Situation im Ombudsmannverfahren für ihn weniger günstig, da der Ombudsmann Zeugen zur Vorlage des Prospekts nicht vernehmen kann. Der Ombudsmann muss dann von einem Schlichtungsvorschlag absehen und kann allenfalls einen Vergleichsvorschlag unterbreiten. Zu berücksichtigen ist dabei für Altfälle, dass der Prospekthaftungsanspruch nach § 127 Absatz 5 Investmentgesetz, der bis zum 30. Juni 2011 galt, spätestens in drei Jahren seit dem Abschluss des Kaufvertrags über die Fondsanteile verjährt. Dies hat in der Mehrzahl der Schlichtungsanträge des Berichtszeitraums zu offenen Immobilienfonds, die im Zuge der Finanzmarktkrise vorübergehend geschlossen werden mussten oder ganz aufgelöst werden, dazu geführt, dass der Ombudsmann für den Verbraucher insoweit nichts mehr tun konnte. In der überwiegenden Zahl der Fälle hatten die Verbraucher die Fondsanteile bereits vor September 2008 erworben. Die Verjährungsfrist war also bereits vor Einrichtung der Ombudsstelle abgelaufen. Der Ombudsmann kann in Fällen, in denen der Anspruch verjährt ist und sich die Gesellschaft auf die Verjährung beruft, nach der Verfahrensordnung nicht mehr tätig werden. Der Gesetzgeber hat mittlerweile diese Verjährungsvorschriften zu Gunsten der Anleger verändert, so dass die Verjährungseinrede der Gesellschaft künftig weniger häufig durchgreifen wird.

Einige der vorstehenden Ausführungen sollen auch zur Vermeidung von Enttäuschungen zeigen, dass die Erwartungen von Verbrauchern an den Ombudsmann, er könne ihnen zu einer gewünschten Entschädigung verhelfen, nicht überspannt werden dürfen. Erwarten dürfen Verbraucher aber in jedem Fall eine sorgfältige juristische Begutachtung ihres zulässigen Schlichtungsantrags. Diese kann ihnen dann zumindest eine Einschätzung dazu erlauben, ob es Sinn macht, ihr Begehren vor einem Gericht, dass anders als der Ombudsmann Zeugen vernehmen und Sachverständige hören kann, weiter zu verfolgen.

Die ersten Erfahrungen zeigen auch, dass die Chancen, dass der Ombudsmann Verbrauchern helfen kann, ganz erheblich steigen, wenn der von ihnen geschilderte Sachverhalt besonders gelagert ist. Dies gilt z.B., wenn ein zögerliches oder jedenfalls ein ungeschicktes Verhalten einer Kapitalanlagegesellschaft etwa als depotführende Stelle bei der Rücknahme von Fondsanteilen mit dadurch bedingten Kursverlusten des Verbrauchers zu konstatieren ist oder wenn soziale Gesichtspunkte eine erhebliche Rolle spielen. Das war etwa bei einem Verbraucher der Fall, dem Anteile an Technologiefonds zur Altersvorsorge empfohlen worden waren, bei denen er ganz gravierende Verluste erlitten hatte. Denn der Ombudsmann kann in solchen Fällen nach der Verfahrensordnung auch Gesichtspunkten von Treu und Glauben eine entscheidende Bedeutung beimessen und Kapitalanlagegesellschaften unter Berücksichtigung der besonderen Umstände des Einzelfalles, insbesondere mit Hilfe von Vergleichsvorschlägen, veranlassen, im Kulanzwege Zahlungen zu erbringen, die vor Gericht nicht durchzusetzen wären.

Darin sowie in der Möglichkeit, durch Schlichten Rechtsfrieden herzustellen, offenbaren sich der tiefere Sinn und die Bedeutung des Ombudsmannverfahrens.



Dr. h.c. Gerd Nobbe  
Ombudsmann

## 3.2 STATISTIK

Die Ombudsstelle hat ihre Tätigkeit am 1. September 2011 aufgenommen. Ihr Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr. Dieses und das nachfolgende Kapitel betrachten daher die Eingaben bzw. Schlichtungsanträge des Zeitraums vom 1. September bis zum 31. Dezember 2011 und die Ergebnisse der daraufhin durchgeführten Ombudsmannverfahren.

Die Ombudsmannverfahren des Berichtszeitraums konnten bis zum Redaktionsschluss vollständig beendet werden. In einigen Fällen waren vorgesehene Annahmefristen für Schlichtungsvorschläge des Ombudsmanns bis zum Redaktionsschluss noch nicht abgelaufen. Dies hat jedoch keine inhaltlichen Auswirkungen auf den vorliegenden Bericht.

### 3.2.1 EINGÄNGE

Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum **93** schriftliche Eingaben erhalten.

In **31** Fällen konnte die Ombudsstelle mangels Zuständigkeit nicht tätig werden. Diese Eingaben richteten sich gegen Gesellschaften, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen. Es handelte sich in allen Fällen um Vorgänge außerhalb des investimentrechtlichen Streit-schlichtungsverfahrens nach § 143c Absatz 3 Investmentgesetz, z.B. um die Beratung zu Investmentfonds über Drittinstitute bzw. –personen oder Fragen zu geschlossenen Fonds. Eine Abgabe an die „BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz“ kam daher in keinem Fall in Betracht.

Die Ombudsstelle konnte 10 dieser 31 Eingaben zuständigkeitshalber an eine andere Schlichtungsstelle zur Bearbeitung weiterleiten. Dies betraf in 5 Fällen die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft, in 3 Fällen die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. und in 2 Fällen den Versicherungsombudsmann e.V.

Die Ombudsstelle hat 19 dieser 31 Eingaben an den Verbraucher zurückgeben müssen. In 9 Fällen kam eine direkte Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle aus Sachgründen nicht in Betracht. Die Antragsteller wurden dann aber

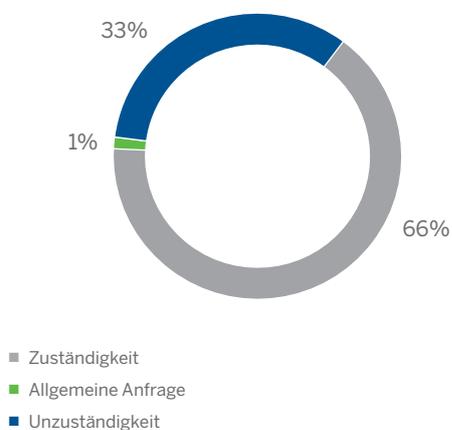
regelmäßig auf gegebenenfalls andere zuständige Schlichtungsstellen hingewiesen. In 10 Fällen stand keine andere zuständige Schlichtungsstelle für das Anliegen des Verbrauchers zur Verfügung.

2 dieser 31 Eingaben hat die Ombudsstelle von einer anderen Schlichtungsstelle irrtümlicherweise erhalten und zurückgegeben.

Bei **1** schriftlichen Eingabe handelte es sich um eine allgemeine Anfrage zur Zuständigkeit der Ombudsstelle. Weitere 23 Anfragen per Email und über hundert telefonische Anfragen kamen hinzu und wurden in den zulässigen Grenzen beantwortet. Darin ging es zumeist um Zuständigkeitsfragen. Verbraucher baten vielfach auch um allgemeine Auskünfte zu Investmentfonds, Anlageberatungen oder Rechtsauskünfte. Eine Anlage- oder Rechtsberatung ist der Ombudsstelle jedoch nicht erlaubt. Einige Verbraucher haben nach Voranfrage Schlichtungsanträge eingereicht.

In **61** Fällen fielen die Eingaben in die Zuständigkeit der Ombudsstelle.

### Zuständigkeit der Ombudsstelle



Bei 19 dieser 61 Eingaben wurde die Angelegenheit von den Verbrauchern innerhalb des Vorprüfungsverfahrens nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen. In 4 Fällen waren bereits die gestellten Schlichtungsanträge in formaler oder materieller Hinsicht nicht ordnungsgemäß. Es fehlten zum Beispiel Pflichtangaben im Schlichtungsantrag oder der Schlichtungsgegenstand ließ sich nicht ermitteln. In 3 Fällen wurde nach

einem vorsorglichen Hinweis des Büros der Ombudsstelle des BVI auf eine offensichtliche Unzulässigkeit des Ombudsmannverfahrens von einer Fortführung abgesehen. In 6 Fällen richtete sich der Schlichtungsantrag tatsächlich gegen ein beratendes Drittinstitut (z.B. Bank) und nicht gegen eine Fondsgesellschaft. In 6 Fällen wünschten die Verbraucher statt einer Streitschlichtung letztlich nur eine allgemeine Rechts- oder Anlageberatung zu Produkten oder Dienstleistungen einer teilnehmenden Gesellschaft. Dies ist der Ombudsstelle jedoch nicht gestattet.

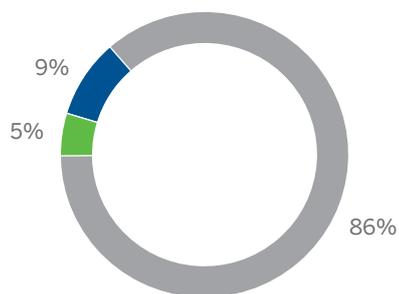
### 3.2.2 OMBUDSMANNVERFAHREN

Die Ombudsstelle hatte hiernach **42** Schlichtungsanträge im Rahmen des Ombudsmannverfahrens abschließend zu behandeln.

#### 3.2.2.1 Erledigung im Vorprüfungsverfahren

In **3** Fällen konnten die Schlichtungsanträge bereits im Vorprüfungsverfahren einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden. In 1 Fall wurde die Streitigkeit durch einen Vergleich beigelegt. In 2 Fällen ließ sich die Streitigkeit dadurch klären, dass die Gesellschaft den Sachverhalt nachvollziehbar erläutert und aufgekommene Missverständnisse aus dem Weg geräumt hat.

#### Erledigungsgründe im Vorprüfungsverfahren



- Eingaben nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen
- Vergleich
- Sachverhalt bzw. Missverständnis aufgeklärt

#### 3.2.2.2 Vorlage an den Ombudsmann

In **39** der 42 Fälle wurden die Vorgänge dem Ombudsmann vorgelegt.

Hiervon erwiesen sich 12 Schlichtungsanträge in einem maßgeblichen Teilbereich aus Gründen der Verjährung als unzulässig im Sinne der Verfahrensordnung. Der Ombudsmann kann nach der Verfahrensordnung nicht mehr tätig werden, wenn ein Anspruch bei Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt ist und die Gesellschaft sich darauf beruft. Diese Schlichtungsanträge mussten im Übrigen wegen eines unschlüssigen Sachvortrags der anwaltlich vertretenen Antragsteller als unbegründet beurteilt werden.

Weitere 21 Schlichtungsanträge erwiesen sich insgesamt als unbegründet.

Der Ombudsmann hat in 6 Fällen Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Antragsteller unterbreitet. In 1 Fall wurde der Vergleichsvorschlag des Ombudsmanns von der Gesellschaft nicht angenommen. Da es in diesem Fall Streitiges Vorbringen der Parteien gab, das nur durch eine weitergehende Beweisaufnahme hätte geklärt werden können, musste der Ombudsmann aus diesem Grund die Schlichtung letztlich ablehnen. Der Ombudsmann kann von einer Schlichtung absehen, wenn für die Aufklärung eines Sachverhaltes eine Beweisaufnahme (z.B. Zeugenvernehmung, Sachverständigengutachten) notwendig ist. Der Ombudsmann hatte hierauf im Rahmen seines Vergleichsvorschlags hingewiesen. Im Übrigen wurden sämtliche Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Antragsteller von den Gesellschaften angenommen.

### 3.2.3 ZUSAMMENFASSUNG

Insgesamt wurden damit bei den 42 im Ombudsmannverfahren abschließend zu behandelnden Schlichtungsanträgen gut 21% der Fälle einvernehmlich zwischen Verbrauchern und Gesellschaften gelöst bzw. Vergleichsvorschläge zu Gunsten der Verbraucher unterbreitet. Will man berücksichtigen, dass mit 12 Verfahren rund 29% der Fälle überwiegend unzulässig bzw. unzulänglich vorgetragen waren, so erhöht sich diese Quote auf 30%. Bei 21 Schlichtungsanträgen, d.h. in 50% der Fälle, wurde die Rechtslage zu Gunsten der Gesellschaft beurteilt. Die Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns zu Gunsten der Antragsteller wurden bis auf einen von den Gesellschaften akzeptiert, das heißt in gut 83% der Fälle.

### Verfahrensausgänge im Überblick



- Eingabe unzulässig bzw. unzulänglich
- Einigung bzw. Missverständnis aufgeklärt
- Schlichtungsvorschlag zugunsten Gesellschaft
- Schlichtungs- bzw. Vergleichsvorschlag zugunsten Privatnleger

### 3.2.4 VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei den 61 Eingaben in der Zuständigkeit der Ombudsstelle betrug 109 Kalendertage. Der überwiegende Teil der Eingaben konnte in einem Zeitraum von 2-4 Monaten abgearbeitet werden.

Dies versteht sich bei vollständig durchgeführten Ombudsmannverfahren vom Eingang des Schlichtungsantrags bis hin zum Vorliegen eines Schlichtungsvorschlags des Ombudsmanns. Die 6-wöchige Frist zur Annahme/Nichtannahme eines Schlichtungsvorschlags wurde bei der Betrachtung nicht eingerechnet.

Die Schlichtungsanträge entsprechen bei Eingang oftmals noch nicht den formellen oder materiellen Voraussetzungen der Verfahrensordnung. Verbraucher haben dann einen Monat Zeit, etwaige Mängel zu beheben. Bei Berücksichtigung dieses Umstands in der Darstellung verringern sich die Verfahrenszeiten noch einmal entsprechend.

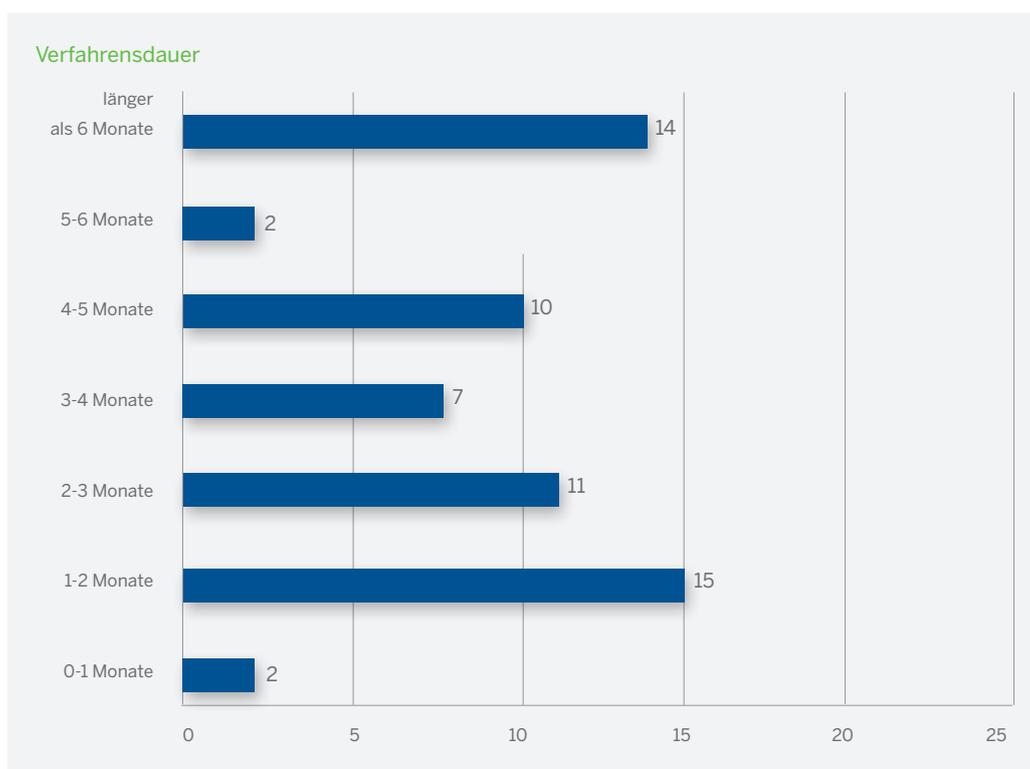
Betrachtet man sämtliche 93 Eingaben des Berichtszeitraums, so betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer etwa 73 Kalendertage.

### 3.2.5 VERTRETUNG

Verbraucher haben sich in 44% der Fälle, in denen die Ombudsstelle zuständig war, durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Die Vertretung durch einen Rechtsanwalt ist möglich, jedoch nicht notwendig.

### 3.2.6 AUSBLICK FÜR DAS JAHR 2012

Die Ombudsstelle hat bis zum Redaktionsschluss dieses Jahresberichts 113 schriftliche Eingaben verzeichnet. Die Zahl der Eingaben im Jahr 2012 lag damit bislang vergleichsweise niedriger als im Berichtszeitraum.

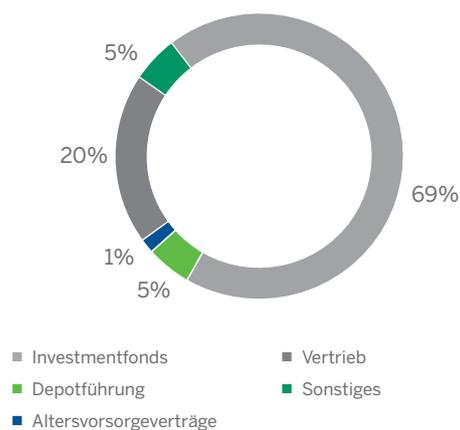


### 3.3 SACHTHEMEN

#### 3.3.1 ÜBERBLICK

Die 61 Eingaben, für die die Ombudsstelle im Berichtszeitraum zuständig war, betrafen zu einem Großteil produktbezogene Streitigkeiten zu Investmentfonds, gefolgt von Streitigkeiten aus dem Themenbereich Vertrieb. Der Bereich Vertrieb umfasst dabei den Direktvertrieb von Kapitalanlagegesellschaften, schließt in der Darstellung aber auch Probleme im Zusammenhang mit dem Drittvertrieb von Investmentfonds ein, die Verbraucher den Kapitalanlagegesellschaften im Einzelfall anlasten. Vereinzelt Streitigkeiten standen im Zusammenhang mit Fragen aus dem Bereich Depotführung und Altersvorsorgeverträge.

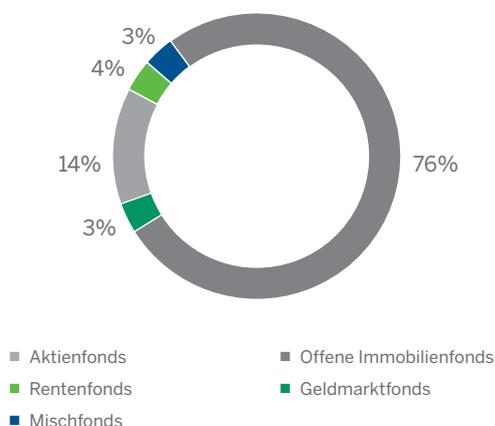
#### Einteilung nach Sachgebieten



Bei einer sachgebietsübergreifenden Betrachtungsweise betrafen diese Eingaben zu einem Großteil Streitigkeiten zu offenen Immobilienfonds<sup>8</sup>, gefolgt von Streitigkeiten zu Aktienfonds. Weitere wenige Streitigkeiten betrafen Renten-, Geldmarkt- und Mischfonds.

<sup>8</sup> Im Folgenden nur Immobilienfonds

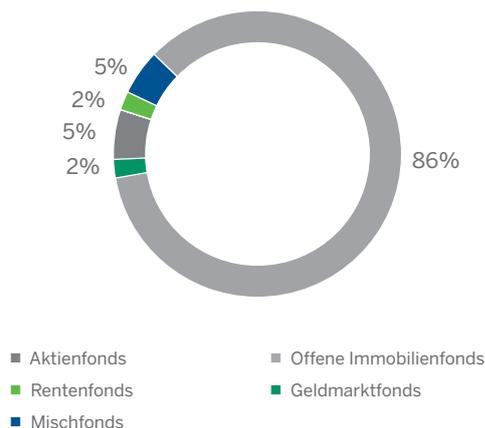
#### Eingruppierung nach Fondstypen (BVI-Investmentstatistik)



#### 3.3.2 INVESTMENTFONDS

Der Hauptteil der produktbezogenen Streitigkeiten zu Investmentfonds betraf im Berichtszeitraum den Bereich der Immobilienfonds und im Übrigen vereinzelt Streitigkeiten zu Aktien-, Renten-, Geldmarkt- und Mischfonds.

#### Verteilung der produktbezogenen Streitigkeiten nach Fondstypen



### 3.3.2.1 Offene Immobilienfonds

Mit einem Anteil von 86% bei den produktbezogenen Streitigkeiten waren Immobilienfonds vertreten.

#### Hintergrund

In und um den Berichtszeitraum haben einige Kapitalanlagegesellschaften als Folge der Finanzmarktkrise 2008/2009 die Auflösung von Immobilienfonds beschließen müssen. Im Zuge der Finanzmarktkrise wollten zahlreiche Anleger ihre Immobilienfondsanteile an die Kapitalanlagegesellschaften zurückgeben. Die Rückgabe von Fondsanteilen an die Kapitalanlagegesellschaft ist bzw. war jedem Anleger grundsätzlich zu jeder Zeit möglich. Da die Immobilien eines Fonds bei Bedarf nicht sofort veräußert werden können, stellte eine gesetzliche Mindestliquiditätsquote die tägliche Verfügbarkeit der Fondsanteile sicher. Trotz gesetzlicher Liquiditätsquoten bzw. Barreserven konnten in dieser Zeit die massiven Rückgabewünsche der Anleger bei einigen Immobilienfonds nicht mehr bedient werden. Einige Kapitalanlagegesellschaften haben deshalb zunächst von der im Investmentgesetz und in den Vertragsbedingungen der Immobilienfonds vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch gemacht, die Rücknahme von Fondsanteilen befristet auszusetzen. Eine solche Maßnahme war nach der maßgeblichen Rechtslage grundsätzlich für einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren möglich. Da sich die Situation innerhalb dieses Zeitraums, z.B. durch Zufluss neuer Mittel oder den Verkauf von Immobilienbeständen, nicht mehr entschärfen ließ, haben die Kapitalanlagegesellschaften ihr Verwaltungsrecht gekündigt und die Auflösung der Immobilienfonds beschlossen. Diese in der Historie von Immobilienfonds einmalige Entwicklung im Zusammenhang mit der Finanzmarktkrise hat den Gesetzgeber<sup>9</sup> dazu veranlasst, u.a. die Möglichkeit von Halte- und Kündigungsfristen bei Immobilienfonds einzuführen.

Im Berichtszeitraum hingen die Eingaben von Verbrauchern zu Immobilienfonds in allen Fällen mit diesem Themenkomplex zusammen.

#### Rücknahme von Fondsanteilen

Die Eingaben waren teilweise darauf gerichtet, die Rücknahme erworbener Fondsanteile durch die Kapitalanlagegesellschaft trotz Rücknahmestopps durchzusetzen. Dem stand regelmäßig das vertraglich vereinbarte Leistungsverweigerungsrecht der Kapitalanlagegesellschaft nach Maßgabe des § 81 Investmentgesetz a.F. bzw. § 37 Absatz 2 Investmentgesetz entgegen.

#### Verletzung des Investmentvertrags

Teilweise warfen Verbraucher Kapitalanlagegesellschaften -regelmäßig pauschal- Missmanagement und Überwachungsversagen bei der Verwaltung der Immobilienfonds vor und machten Schadensersatzansprüche geltend. Man hätte zum Beispiel auf die Finanz- bzw. Immobilienkrise schneller reagieren müssen. Es hätte keine Vorkehrungen gegen Großanleger gegeben, die Immobilienfonds lediglich zum Parken von Geldern genutzt hätten. Man hätte Großanleger vielmehr aktiv eingeworben und Klumpenrisiken geschaffen. Derartige Vorwürfe blieben im Ergebnis in allen Fällen unsubstantiiert. Zweifelhaft blieb auch, inwieweit Kapitalanlagegesellschaften überblicken können, welche Art von Anleger und wer genau Anteile eines Immobilienfonds tatsächlich besitzt und welche Anlageziele damit verfolgt werden. Fondsanteile werden zu einem erheblichen Teil über Kreditinstitute erworben und nicht direkt von der Kapitalanlagegesellschaft. Letztlich standen diese Immobilienfonds nicht allein Verbrauchern zur Verfügung.

<sup>9</sup> Gesetz zur Stärkung des Anlegerschutzes und zur Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarkts vom 05.04.2011

## Prospekthaftung

In einer Vielzahl von Eingaben machten Verbraucher geltend, der Verkaufsprospekt eines Immobilienfonds habe unrichtige oder unvollständige Angaben enthalten. Verbraucher waren der Auffassung, die Verkaufsprospekte hätten die typischerweise für dieses Produkt geeigneten Anleger falsch beschrieben, unzureichende Risikohinweise enthalten und die Möglichkeit der Rücknahmeaussetzung bzw. einer darauffolgenden Schließung nicht erwähnt oder nur unvollständig dargestellt. Sie beehrten von der Kapitalanlagegesellschaft regelmäßig eine Übernahme ihrer Anteile gegen Erstattung des gezahlten Betrages. Die Rechtsgrundlage der investmentrechtlichen Prospekthaftung ist § 127 Investmentgesetz. Bei Prospekthaftungsansprüchen gab es ungeachtet der Frage etwaiger Fehler in Verkaufsprospekten zunächst einige grundsätzliche Aspekte, die der Ombudsmann zu berücksichtigen hatte:

- In den meisten Fällen waren Prospekthaftungsansprüche bereits verjährt. Ansprüche nach § 127 Investmentgesetz verjährten bis zum 30. Juni 2011 noch regelmäßig in einem Jahr seit dem Zeitpunkt, in dem der Käufer von der Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit des Verkaufsprospekts Kenntnis erlangt hatte, spätestens jedoch nach drei Jahren seit Erwerb der Fondsanteile. Kapitalanlagegesellschaften haben in diesen Fällen oftmals von ihrem Recht Gebrauch gemacht, die Einrede der Verjährung zu erheben. Der Ombudsmann darf in solchen Fällen nach der Verfahrensordnung der Ombudsstelle nicht mehr tätig werden. Der Gesetzgeber hat mittlerweile die kurzen Sonderverjährungsfristen des § 127 Investmentgesetz aufgehoben.
- Ein Prospekthaftungsanspruch setzt voraus, dass die etwaige Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Verkaufsprospekts für die Anlageentscheidung des Verbrauchers ursächlich geworden ist. Streitig ist, welche Anforderungen an die Kausalität zu stellen sind und wie die Beweislast zu verteilen ist. Eine höchstrichterliche Entscheidung in dieser Frage existiert bislang nicht. Die herrschende Meinung in der Literatur geht davon aus, dass ein Verkaufsprospekt dem Anleger zumindest vorgelegen haben muss. In den meisten Fällen konnten Verbraucher dies nicht vortragen.

- Die Frage, ob ein Prospekthaftungsanspruch in Betracht kommen kann, wenn der Verbraucher Fondsanteile über die Börse erworben hat, ist ebenfalls umstritten und bislang ohne höchstrichterliche Entscheidung geblieben. Einige Verbraucher haben mit Immobilienfonds, die die Rücknahme von Fondsanteilen ausgesetzt hatten, spekuliert. Die herrschende Meinung in der Literatur ist der Auffassung, dass die Prospekthaftung in diesen Fällen nicht greift. Sie gelte nur für den Ersterwerber. Der Ombudsmann hält diese Ansicht mangels Stütze im Gesetz zumindest für fragwürdig.
- Es gibt im Bereich der investmentrechtlichen Prospekthaftung überdies so gut wie keine ober- bzw. höchstrichterliche Rechtsprechung, auf die der Ombudsmann zurückgreifen konnte. Dies gilt insbesondere für die im Bereich der Immobilienfonds zu klärenden Fragen, denn eine Schließung und Auflösung von Immobilienfonds hat es in der Historie bislang so noch nicht gegeben.

Der Ombudsmann konnte deshalb in keinem Fall auf Basis einer gesicherten Rechtslage die Aussage treffen, dass es Prospektfehler gegeben hat, die Verbrauchern einen Anspruch auf Übernahme ihrer Anteile und Erstattung des Erwerbspreises eingeräumt hätten. In einigen wenigen Einzelfällen haben sich Vergleichsvorschläge des Ombudsmanns angeboten und wurden überwiegend auch akzeptiert. In einem Fall hat der Ombudsmann ausdrücklich beanstandet, dass eine Kapitalanlagegesellschaft ihren Verkaufsprospekt während der Rücknahmeaussetzung nicht entsprechend gekennzeichnet bzw. geändert hat.

Im Ergebnis hat der Ombudsmann die Auffassung vertreten, dass sich die in den vorliegenden Fällen realisierten Risiken (eingeschränkte Verfügbarkeit, Auflösungen, ggfs. Verluste durch Neubewertungen) jedenfalls vor der Finanzmarktkrise 2008/2009 so und in diesem Ausmaß nicht hätten erkennen lassen. Da es bei einer Beurteilung von Prospektfehlern grundsätzlich auf eine ex ante Sichtweise ankommt und nicht auf eine rückschauende Betrachtungsweise, mussten die damals erstellten und benutzten Verkaufsprospekte möglicherweise eingehende Risikohinweise nicht enthalten. Für Zeiträume nach der Finanzmarktkrise lässt sich dies unter Umständen an einzelnen Stellen anders sehen. Dies bleibt aber letztlich der Beurteilung und Entscheidung durch die Gerichte vorbehalten.

### Informationsdefizite

Verbraucher machten vereinzelt ohne nähere Angaben geltend, einige Kapitalanlagegesellschaften hätten über ihre Verkaufsprospekte hinaus in Werbeaussagen, Präsentationen oder Pressekonferenzen falsche Aussagen zu ihren Immobilienfonds getroffen. Auch solcher Vortrag blieb im Ergebnis un schlüssig.

Letztlich beanstandeten Verbraucher vereinzelt, dass Kapitalanlagegesellschaften sie über eine zwischenzeitliche Aufhebung der Rücknahmeaussetzung (Wiedereröffnung) nicht direkt informiert hätten. Hierdurch habe man Rückgabemöglichkeiten verpasst. Eine Information der Hausbank sei nicht erfolgt. Nach maßgeblicher Rechtslage hatte

eine Kapitalanlagegesellschaft die Rücknahmeaussetzung und Wiedereröffnung im elektronischen Bundesanzeiger und in einer größeren Wirtschafts- oder Tageszeitung oder auf ihrer Homepage bekannt zu machen. Sie kennt ihre Anleger regelmäßig nicht namentlich. Verstöße hiergegen konnten nicht festgestellt werden. Eine direkte Information des Anlegers sah das Investmentgesetz zu diesem Zeitpunkt nicht vor. Der Gesetzgeber hat dies geändert. Mittlerweile sind Anleger über wichtige Umstände per dauerhaftem Datenträger (z.B. Brief, Email) zu informieren. In einem Einzelfall hat der Ombudsmann eine Kapitalanlagegesellschaft, die gleichzeitig die Funktion der depotführenden Stelle ausübte, wegen einer Informationspflichtverletzung aus dem zu Grunde liegenden Depotverhältnis gerügt.

### 3.3.2.2 Aktien-, Renten-, Misch- und Geldmarktfonds

Mit einem Anteil von 14% waren produktbezogene Streitigkeiten zu Aktien-, Renten-, Misch- und Geldmarktfonds vertreten.

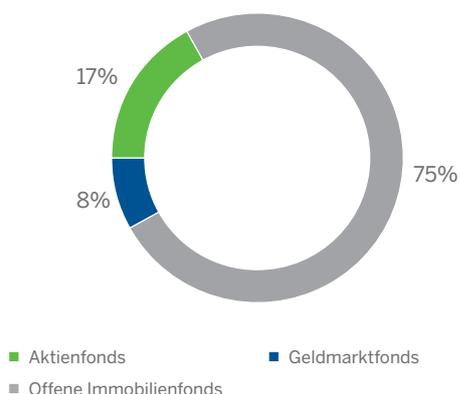
Verbraucher machten häufig geltend, die Wertentwicklung eines Investmentfonds sei hinter den Erwartungen, die mit einem solchen Produkt verbunden sind, oder den Aussagen der Verkaufsprospekte zurückgeblieben. Der Ombudsmann konnte die Streitigkeiten in Einzelfällen mit einem Vergleichsvorschlag beilegen. In anderen Fällen hat er darauf hingewiesen, dass Investmentfonds je nach ihrer Ausgestaltung und insbesondere auch dem jeweiligen Erwerbszeitpunkt mit Kapitalmarktrisiken verbunden sind, die der Verbraucher zu tragen hat.

In zwei Fällen ging es um die Fusion bzw. Verschmelzung von Investmentfonds. Kapitalanlagegesellschaften können Investmentfonds nach Maßgabe des Investmentgesetzes miteinander fusionieren. Es kann im Einzelfall z.B. vorkommen, dass sich ein Investmentfonds auf Grund seiner Größe für den Anleger nicht mehr rechnet. Eine Verschmelzung kann dann eine Alternative zur Auflösung sein. In einem Fall ging es gleich um mehrfache Verschmelzungen in kurzer Zeitfolge bei der Fondsanlage eines Verbrauchers. Die Kapitalanlagegesellschaft hat in diesem Fall die Streitigkeit auf Vorschlag des Ombudsmanns im Kulanzwege geklärt.

### 3.3.3 VERTRIEB

Der Hauptteil der vertriebsbezogenen Streitigkeiten zu Investmentfonds betraf im Berichtszeitraum ebenfalls den Bereich der Immobilienfonds und im Übrigen vereinzelte Streitigkeiten zu Aktien- und Geldmarktfonds.

#### Verteilung der vertriebsbezogenen Streitigkeiten nach Fondstypen



#### 3.3.3.1 Immobilienfonds

Mit einem Anteil von 75% bei den vertriebsbezogenen Streitigkeiten waren Immobilienfonds vertreten.

Verbraucher machten überwiegend geltend, von einer Bank oder einem sonstigen Vermittler beim Erwerb von Immobilienfondsanteilen falsch beraten worden zu sein. Man sei nicht über die Möglichkeit einer Rücknahmeaussetzung bzw. einer Schließung des Immobilienfonds hingewiesen worden. Immobilienfonds seien vielmehr als

absolut sichere, wertbeständige und jederzeit verfügbare Kapitalanlage verkauft worden. Eine solche Beratung sei auch der Kapitalanlagegesellschaft anzulasten. Der Ombudsmann konnte in diesen Fällen nichts für die Verbraucher tun. Ein Beratungsvertrag zwischen Kapitalanlagegesellschaft und Verbraucher war nicht ersichtlich und der Kapitalanlagegesellschaft ein etwaiges Fehlverhalten dritter Personen rechtlich nicht zuzurechnen. Der Ombudsmann hat in mehreren Fällen auf die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft als die richtige Stelle zur Geltendmachung von Beratungsfehlern hingewiesen. In einem Fall wurde einer Kapitalanlagegesellschaft eine unmittelbare Falschberatung auf Grundlage der Versendung von Informationsunterlagen und weiterem Schriftverkehr vorgeworfen. Auch hier mangelte es aber an einem Beratungsvertrag, denn eine an den individuellen Verhältnissen und Bedürfnissen des Verbrauchers orientierte Beratung war nicht ersichtlich.

#### 3.3.3.2 Aktien- und Geldmarktfonds

Mit einem verbleibenden Anteil von 25% waren vertriebsbezogene Streitigkeiten zu Aktien- und Geldmarktfonds vertreten.

Verbraucher wollten auch hier regelmäßig die Kapitalanlagegesellschaft für Beratungsleistungen Dritter verantwortlich machen. Es ging teilweise noch um Investmentfonds, die in den Zeiten des „Neuen Marktes“, also in einer Hochphase der Börse um die Jahrtausendwende, erworben wurden. Mit Schlichtungsanträgen wurde dabei auch das Ziel verfolgt, die zum Ende des Berichtszeitraums ablaufende sogenannte absolute Verjährungsfrist des Bürgerlichen Gesetzbuches von 10 Jahren zu hemmen.

#### 3.3.4 DEPOTFÜHRUNG

Die vereinzelt Streitigkeiten aus dem Bereich der Depotführung durch Kapitalanlagegesellschaften betrafen Fragen zu Depot- und Umtauschgebühren beim Wechsel einer Investmentfondsanlage. In einem Fall versuchte ein Verbraucher Ansprüche aus entwerteten Tafelpapieren, das heißt sogenannten effektiven Stücken, geltend zu machen.

#### 3.3.5 ALTERSVORSORGEVERTRÄGE

In einem Fall war das Geschäft mit Altersvorsorgeverträgen („Riester-Rente“) betroffen. Der Verbraucher beanstandete rückschauend u.a. den Umschichtungsmechanismus einer Kapitalanlagegesellschaft. Bei einem Riester-Sparvertrag werden die eingezahlten Beiträge zum Beginn der Auszahlungsphase garantiert. Kapitalanlagegesellschaften arbeiten hier mit festgelegten Kriterien zur Gewichtung von ertragsorientierten und sicherheitsorientierten Investmentfonds, um einerseits möglichst hohe Erträge über die lange Laufzeit solcher Verträge zu erwirtschaften, andererseits aber auch dem Garantieelement eines solchen Vertrages Rechnung zu tragen.

#### 3.3.6 AUSBLICK FÜR DAS JAHR 2012

Ein bestimmendes Thema in den ersten Monaten des Jahres 2012 waren Eingaben zu Immobilienfonds, wobei die Tendenz in diesem Bereich jedenfalls bis Redaktionsschluss als rückläufig bezeichnet werden kann. Im Übrigen lassen sich bislang keine besonderen Vorkommnisse erkennen.

#### 3.4 WOLFGANG ARENHÖVEL: AUSBLICK AUF DIE EU-STREITBELEGUNGSRICHTLINIE



Die Europäische Kommission hat am 29. November 2011 Vorschläge für eine Richtlinie über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und eine Verordnung über die Online-Beilegung solcher Streitigkeiten vorgelegt. Die Vorschläge sollen im Laufe des Jahres 2012 diskutiert und verabschiedet werden. Das Ziel ist die Harmonisierung und Stärkung der Verbraucherstreitschlichtung auf europäischer Ebene, ein Vorhaben, das künftig auch die Arbeit der Ombudsstelle prägen wird.

Die Europäische Kommission hat zur alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten bereits vor Jahren zwei Empfehlungen<sup>10</sup> abgegeben und zwei Netzwerke eingerichtet, die sich mit grenzüberschreitenden Verbraucherschutzthemen befassen. Dazu gehört neben dem ECC-NET<sup>11</sup> das FIN-NET<sup>12</sup>, dessen Mitglied die Ombudsstelle für Investmentfonds ist.

Auf Vorschlag der Europäischen Kommission wird demnächst die sogenannte ADR-Richtlinie (ADR – alternative dispute resolution) in Kraft treten. Die Richtlinie soll für vertragliche Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen gelten, die sich unabhängig von der jeweiligen Wirtschaftsbranche aus dem Kauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen (auch von Finanzdienstleistungen) ergeben. Trotz des jedenfalls in Deutschland, aber auch in anderen EU-Mitgliedsstaaten hohen Verbraucherschutz-

niveaus soll die Richtlinie dazu beitragen, die Schäden, die europäischen Verbrauchern beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen entstehen und dessen Umfang auf rund 0,4 % des EU-BIP geschätzt wird, weiter zu begrenzen.

Neben den traditionellen Rechtsbehelfen sollen Verbrauchern und Unternehmen deshalb flächendeckende Möglichkeiten eingeräumt werden, sich bei Streitigkeiten an Stellen für alternative Streitbeilegung zu richten.

Der deutsche Fondsverband BVI hat nach Maßgabe einer Rechtsverordnung des Bundesministeriums für Finanzen nach § 143c Absatz 5 Investmentgesetz zum 1. September 2011 die Ombudsstelle für Investmentfonds eingerichtet, die sich um die Verbraucherstreitschlichtung im Bereich Investmentfonds kümmert. Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investment-

<sup>10</sup> EMPFEHLUNG (98/257/EG) DER KOMMISSION vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind und EMPFEHLUNG (2001/310/EG) DER KOMMISSION vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von

Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen

<sup>11</sup> Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren (European Consumer Centres Network)

<sup>12</sup> Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (Financial Dispute Resolution Network)

fonds entspricht bereits jetzt im Wesentlichen im Richtlinienentwurf der EU-Kommission vorgesehenen Qualitätszielen: Fachwissen und Unparteilichkeit (Art. 6), Transparenz (Art. 7), Effektivität (Art. 8) und Fairness (Art. 9). Deswegen bedürfen diese Kriterien aus Sicht der Ombudsstelle im Grundsatz keiner besonderen Kritik, zumal sie weitgehend den Vorgaben des § 143c Absatz 5 Investmentgesetz und vor allem rechtsstaatlichen Grundsätzen entsprechen.

Eine besondere Bemerkung verdient jedoch der Grundsatz der Effektivität, der nicht nur den einfachen Zugang zu dem Verfahren (ohne Zwang zur Vertretung) und die Kostenfreiheit oder geringfügige Kostenbelastung für die Verbraucher regelt. Diese Vorschrift bestimmt darüber hinaus, dass eine Streitigkeit innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde bei einer Schlichtungsstelle beigelegt werden soll (Art. 8 d). Zwar sieht der Regelungsentwurf vor, dass diese Frist in „komplizierten Fällen“ verlängert werden kann. Der Wortlaut dieser Verlängerungsoption macht aber deutlich, dass eine derartige Fristverlängerung nur ausnahmsweise zulässig sein soll.

Diese Regelung wirft verschiedene Fragen auf: Unklar bleibt, nach welchen Kriterien eine Fristverlängerung in Betracht kommen kann. Sie dürfte sich z.B. für die Ombudsstelle nicht aus ihrem allgemeinen Tätigkeitsbereich ergeben, denn der Geltungsbereich des Richtlinienentwurfs (Art. 2) erstreckt sich auf alle „Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung vertraglicher Streitigkeiten, die sich aus dem Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen“ ergeben. Der Bereich der Finanzdienstleistungen wird demnach nicht anders behandelt, als andere Dienstleistungsbereiche auch. Das gilt ungeachtet der zu beurteilenden komplexen Sachverhalte, die sich von zahlreichen anderen, einfacher gelagerten Lebenssachverhalten deutlich abheben. Ob diese Gleichstellung mit einfacher gelagerten Streitigkeiten sachgerecht ist, kann bezweifelt werden.

Es kann sich weiterhin ein Widerspruch zu dem Grundsatz der Fairness ergeben, der auch das Prinzip des rechtlichen Gehörs umfasst (Art. 9 Nr. 1 a). Denn gerade bei Streitigkeiten zu Finanzdienstleistungen kann es z.B. für die beteiligten Verbraucher schwierig und zeitraubend sein, benötigte Unterlagen beizubringen oder auf im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens abgegebene Stellungnahmen von Unternehmen zu reagieren. Dem Verbraucher muss aber nach dem Grundsatz der Fairness die Möglichkeit eingeräumt werden, darauf in zeitlich angemessener

Frist erwidern zu können. Man wird dem Verbraucher dabei zubilligen müssen, sich gegebenenfalls auch sachverständig beraten zu lassen. Die 90-Tagesfrist wird in derartigen Fällen kaum ausreichen, um zu einem sachgerechten Lösungsvorschlag zu kommen.

Im Übrigen muss auch der Ombudsstelle ein hinreichender Zeitraum zur sachgerechten Bearbeitung des Schlichtungsantrags zur Verfügung stehen. Für den Erfolg der beabsichtigten Richtlinie ist die Akzeptanz der Schlichtungsvorschläge einschließlich ihrer Begründungen sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Diese hängt aber wesentlich von der erwarteten hohen Qualität der Vorschläge ab, die einen angemessenen Bearbeitungszeitraum erfordern und mit einer auf 90 Tage beschränkten Verfahrensdauer nicht immer zu gewährleisten sein wird.

Zusammenfassend wird sich daher feststellen lassen, dass die Einführung einer auf 90 Tage beschränkten Verfahrensdauer in zahlreichen Fällen einer nachhaltigen Konfliktlösung eher entgegensteht. Die Erfahrung lehrt, dass zeitlicher Druck Lösungen eher behindert als fördert. Zu einer Entschärfung des Problems könnte beitragen, dass die Frist zur Berechnung der Verfahrensdauer erst mit Vorlage eines vollständigen Antrages an die Schlichtungsstelle beginnt, wenn man nicht eine Verlängerung der 90-Tagefrist oder einen gänzlichen Verzicht auf starre Fristvorgaben in Betracht ziehen will. Vorbereitende Maßnahmen, etwa die Aufforderung an den Antragsteller, seinen Antrag durch Vorlage von Unterlagen zu vervollständigen, würden dann in die Berechnung der Frist nicht eingerechnet.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds wird daher im Einzelfall von der Möglichkeit der Fristverlängerung Gebrauch machen müssen, zumal die Einhaltung der Frist kein Selbstzweck ist, sondern nur eines von mehreren gleichgewichtigen Qualitätskriterien darstellt. Eine sorgfältige Überprüfung des Sachverhalts, die zu einem abgewogenen Schlichtungsvorschlag führt, wird den Verbraucherinteressen eher gerecht, als eine zeitlich beschränkte und deswegen nur summarische Prüfung des Schlichtungsantrags.



Wolfgang Arenhövel  
Ombudsmann

„DIE TEILNAHME STEHT ALLEN  
GESELLSCHAFTEN OFFEN, DIE  
DIE INVESTMENTRECHTLICHE  
STREITSCHLICHTUNG BETRIFFT.“

## 4. TEILNEHMENDE GESELLSCHAFTEN

Die Ombudsstelle ist bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten nach dem Investmentgesetz für all diejenigen Gesellschaften zuständig, die sich ihrem Verfahren angeschlossen haben.

Die Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle ist freiwillig. Dies gilt auch für die im BVI vertretenen (Kapitalanlage-) Gesellschaften.

Die Möglichkeit zur Teilnahme am Verfahren der Ombudsstelle steht nicht nur BVI Mitgliedsgesellschaften offen. Es kann von allen Gesellschaften, die das investimentrechtliche Verbraucherstreitschlichtungsverfahren betrifft, genutzt werden.

Dies sind:

- Kapitalanlagegesellschaften
- Investmentaktiengesellschaften
- EU-Verwaltungsgesellschaften (deutsche Publikumsfonds)
- Depotbanken (deutsche Publikumsfonds)

Das Verfahren der Ombudsstelle nutzen mittlerweile 98% der im BVI vertretenen Kapitalanlagegesellschaften, die deutsche Publikumsfonds für Verbraucher verwalten.

## 4.1 GESELLSCHAFTEN

Das Verfahren der Ombudsstelle nutzen folgende Gesellschaften (Stand: Juli 2012):

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>Aberdeen Asset Management</b> Aberdeen Asset Management Deutschland AG	Bettinastraße 53–55 60325 Frankfurt am Main <a href="http://www.aberdeen-asset.de">www.aberdeen-asset.de</a>
	<b>Aberdeen Immobilien</b> Aberdeen Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	Bettinastraße 53–55 60325 Frankfurt am Main <a href="http://www.aberdeen-asset.de">www.aberdeen-asset.de</a>
	<b>Allianz Global Investors</b> Allianz Global Investors Europe GmbH	Mainzer Landstraße 11–13 60329 Frankfurt am Main <a href="http://www.allianzglobalinvestors.com">www.allianzglobalinvestors.com</a>
	<b>ALTE LEIPZIGER Trust</b> ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH	Alte-Leipziger-Platz 1 61440 Oberursel <a href="http://www.alte-leipziger.de">www.alte-leipziger.de</a>
	<b>AmpegaGerling</b> AmpegaGerling Investment GmbH	Charles-de-Gaulle Platz 1 50679 Köln <a href="http://www.ampegagerling.de">www.ampegagerling.de</a>
	<b>AVANA</b> AVANA Invest GmbH	Thierschplatz 6 / Lehel Carré 80538 München <a href="http://www.avanainvest.com">www.avanainvest.com</a>
<b>AVANA</b> Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	<b>AVANA II</b> Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen	<b>AVANA III</b> Investmentaktiengesellschaft mit Teilgesellschaftsvermögen
	<b>AXA Investment Managers</b> AXA Investment Managers Deutschland GmbH	Bleichstraße 2–4 60313 Frankfurt/Main <a href="http://www.axa-im.de">www.axa-im.de</a>
	<b>BlackRock</b> BlackRock Asset Management Deutschland AG	Max-Joseph-Straße 6 80333 München <a href="http://www.blackrockinvestments.de">www.blackrockinvestments.de</a>
	<b>BNY Mellon Service KAG</b> BNY Mellon Service Kapitalanlage-Gesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 / MesseTurm 60327 Frankfurt am Main <a href="http://www.bnymellonkag.com">www.bnymellonkag.com</a>
	<b>CRI</b> Commerz Real Investmentgesellschaft mbH	Friedrichstraße 25 65185 Wiesbaden <a href="http://www.commerzreal.com">www.commerzreal.com</a>
	<b>CSAM IMMO</b> CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT Immobilien Kapitalanlagegesellschaft mbH	Junghofstraße 16 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.cseuroreal.de">www.cseuroreal.de</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>DEKA IMMO</b> Deka Immobilien Investment GmbH	Taunusanlage 1 60329 Frankfurt am Main <a href="http://www.deka-immobilien.de">www.deka-immobilien.de</a>
	<b>DEKA</b> Deka Investment GmbH	Mainzer Landstraße 16 60325 Frankfurt am Main <a href="http://www.deka.de">www.deka.de</a>
	<b>DB Advisors</b> DB Advisors Deutsche Asset Management Investmentgesellschaft mbH	Mainzer Landstraße 178–190 60327 Frankfurt am Main <a href="http://www.dbadvisors.com">www.dbadvisors.com</a>
	<b>DWS</b> DWS Investment GmbH	Mainzer Landstraße 178–190 60327 Frankfurt am Main <a href="http://www.dws.de">www.dws.de</a>
	<b>ETFlab</b> ETFlab Investment GmbH	Wilhelm-Wagenfeld-Straße 20 80807 München <a href="http://www.etflab.de">www.etflab.de</a>
	<b>FRANKFURT-TRUST</b> FRANKFURT-TRUST Investment-Gesellschaft mbH	Neue Mainzer Straße 80 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.frankfurt-trust.de">www.frankfurt-trust.de</a>
	<b>Geninvest</b> Generali Investments Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	Unter Sachsenhausen 27 50667 Köln <a href="http://www.geninvest.de">www.geninvest.de</a>
	<b>HANSAINVEST</b> HANSAINVEST Hanseatische Investment-GmbH	Kapstadtring 8 22297 Hamburg <a href="http://www.hansainvest.com">www.hansainvest.com</a>
	<b>HELABA INVEST</b> Helaba Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH	Junghofstraße 24 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.helaba-invest.de">www.helaba-invest.de</a>
	<b>HSBC INKA</b> Internationale Kapitalanlagegesellschaft mbH	Yorckstraße 21 40476 Düsseldorf <a href="http://www.inka-kag.de">www.inka-kag.de</a>
	<b>iii-investments.</b> Internationales Immobilien-Institut GmbH	Albrechtstraße 14 80636 München <a href="http://www.iii-investments.de">www.iii-investments.de</a>
	<b>INVESCO</b> INVESCO Kapitalanlagegesellschaft mbH	An der Welle 5 60322 Frankfurt am Main <a href="http://www.de.invesco.com">www.de.invesco.com</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>KanAm Grund</b> KanAm Grund Kapitalanlagegesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 MesseTurm 60308 Frankfurt am Main <a href="http://www.kanam-grund.de">www.kanam-grund.de</a>
	<b>KanAm Grund Spezial</b> KanAm Grund Spezialfondsgesellschaft mbH	Friedrich-Ebert-Anlage 49 MesseTurm 60308 Frankfurt am Main <a href="http://www.kanam-grund-spezial.de">www.kanam-grund-spezial.de</a>
	<b>KAS IS</b> KAS Investment Servicing GmbH	Biebricher Allee 2 65187 Wiesbaden <a href="http://www.kasbank.com">www.kasbank.com</a>
	<b>LBB-INVEST</b> Landesbank Berlin Investment GmbH	Kurfürstendamm 201 10719 Berlin <a href="http://www.lbb-invest.de">www.lbb-invest.de</a>
	<b>LAZARD ASSET MANAGEMENT</b> Lazard Asset Management (Deutschland) GmbH	Neue Mainzer Straße 75 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.lazardnet.com">www.lazardnet.com</a>
	<b>LBBW Asset Management</b> LBBW Asset Management Investmentgesellschaft mbH	Kronenstraße 20 70173 Stuttgart <a href="http://www.LBBW-AM.de">www.LBBW-AM.de</a>
	<b>MEAG</b> MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft mbH	Oskar-von-Miller-Ring 18 80333 München <a href="http://www.meag.com">www.meag.com</a>
	<b>Metzler Investment</b> Metzler Investment GmbH	Große Gallusstraße 18 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.metzler.com">www.metzler.com</a>
	<b>Monega KAG</b> Monega Kapitalanlagegesellschaft mbH	Stolkgasse 25-45 50667 Köln <a href="http://www.monega.de">www.monega.de</a>
	<b>Morgan Stanley</b> Morgan Stanley Real Estate Investment GmbH	Junghofstraße 13-15 60311 Frankfurt am Main <a href="http://www.morganstanley-p2value.de">www.morganstanley-p2value.de</a>
	<b>NAM Deutschland</b> Nomura Asset Management Deutschland KAG mbH	Gräfstraße 109 60487 Frankfurt am Main <a href="http://www.nomura-asset.de">www.nomura-asset.de</a>
	<b>OPPENHEIM</b> Oppenheim Kapitalanlagegesellschaft mbH	Unter Sachsenhausen 2 50667 Köln <a href="http://www.oppenheim.de">www.oppenheim.de</a>
	<b>PIONEER Investments</b> Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH	Arnulfstraße 124-126 80636 München <a href="http://www.pioneerinvestments.de">www.pioneerinvestments.de</a>

	GESELLSCHAFT	KONTAKT
	<b>RREEF Investment</b> RREEF Investment GmbH	Mainzer Landstraße 178–190 60327 Frankfurt am Main <a href="http://www.rreef.com">www.rreef.com</a>
	<b>SEB Investment</b> SEB Investment GmbH	Rotfeder-Ring 7 60327 Frankfurt am Main <a href="http://www.sebassetmanagement.de">www.sebassetmanagement.de</a>
	<b>SGSS KAG</b> SGSS Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH	Apianstraße 5 85774 Unterföhring <a href="http://www.sg-securities-services.com">www.sg-securities-services.com</a>
	<b>SKAG</b> Siemens Kapitalanlagegesellschaft mbH	Otto-Hahn-Ring 6 81739 München <a href="http://www.siemens.de/skag">www.siemens.de/skag</a>
	<b>Pramerica</b> TMW Pramerica Property Investment GmbH	Wittelsbacherplatz 1 80333 München <a href="http://www.weltfonds.de">www.weltfonds.de</a>
	<b>UBS Global</b> UBS Global Asset Management (Deutschland) GmbH	Bockenheimer Landstraße 2–4 60306 Frankfurt am Main <a href="http://www.ubs.com/deutschlandfonds">www.ubs.com/deutschlandfonds</a>
	<b>Union Investment Privatfonds GmbH</b> Union Investment Privatfonds GmbH	Wiesenhüttenstraße 10 60329 Frankfurt am Main <a href="http://www.union-investment.de">www.union-investment.de</a>
	<b>Union Investment Real Estate GmbH</b> Union Investment Real Estate GmbH	Valentinskamp 70/EMPORIO 20355 Hamburg <a href="http://www.union-investment.de">www.union-investment.de</a>
	<b>Universal-Investment</b> Universal-Investment-Gesellschaft mbH	Am Hauptbahnhof 18 60329 Frankfurt am Main <a href="http://www.universal-investment.de">www.universal-investment.de</a>
	<b>Veritas</b> Veritas Investment GmbH	Taunusanlage 18 60325 Frankfurt am Main <a href="http://www.veritas-investment.de">www.veritas-investment.de</a>
	<b>WARBURG INVEST</b> WARBURG INVEST KAPITALANLAGEGESELLSCHAFT mbH	Ferdinandstraße 65–67 20095 Hamburg <a href="http://www.warburg-fonds.com">www.warburg-fonds.com</a>
	<b>WESTINVEST</b> WestInvest Gesellschaft für Investmentfonds mbH	Hans-Böckler-Straße 33 40476 Düsseldorf <a href="http://www.westinvest.de">www.westinvest.de</a>
	<b>WMAM</b> WestLB Mellon Asset Management Kapitalanlagegesellschaft mbH	Elisabethstraße 65 40217 Düsseldorf <a href="http://www.wmam.de">www.wmam.de</a>

Eine aktuelle Liste der am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmenden Gesellschaften steht unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zur Verfügung.

#### 4.2 BAFIN-SCHLICHTUNGSSTELLE NACH DEM INVESTMENTGESETZ

Für den Fall, dass die Ombudsstelle für eine verbraucherrechtliche Streitigkeit nach dem Investmentgesetz (s. Kapitel 1.3) nicht zuständig ist, können sich Verbraucher an die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz wenden. Sie ist bei investimentrechtlichen Streitigkeiten für all diejenigen Gesellschaften zuständig, die nicht am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen.

Die BaFin-Schlichtungsstelle ist außerhalb der Fachaufsicht der BaFin in der Abteilung Verbraucher- und Anlegerschutz und besondere Rechtsfragen (Referat Q 21) in Bonn angesiedelt.

##### Kontakt

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz  
-Referat Q 21-  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn

Telefon: +49 (0) 228 4108-0  
Telefax: +49 (0) 228 4108-62299  
Email: [schlichtungsstelle-investment@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle-investment@bafin.de)

#### 4.3 LUXEMBURGER INVESTMENTFONDS

In Deutschland werden zahlreiche ausländische Investmentfonds vertrieben, darunter vor allem Luxemburger Investmentfonds. Für Verbraucherrechtsstreitigkeiten zur Verwaltung Luxemburger Investmentfonds ist die Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zuständig.

##### Kontakt

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
110, route d' Arlon  
L-2991 Luxembourg  
Email: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

Verbraucher können ihre Eingaben an die Schlichtungsstelle der CSSF auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Luxemburgisch einreichen.

Die CSSF führt ihr Verfahren erst durch, nachdem sich der Verbraucher mit seinem Anliegen erfolglos an die betreffende Luxemburger Gesellschaft gewandt hat. Die Gesellschaften in Luxemburg müssen der CSSF spezielle Ansprechpartner für die Beschwerdebearbeitung benennen. Verbraucher können diese bei der CSSF erfragen.

Die Homepage der CSSF hält unter [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) weitere Informationen für Verbraucher bereit.



„DAS VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE  
IST FÜR VERBRAUCHER KOSTENFREI UND  
RISIKOLOS.“

# 5. VERFAHREN DER OMBUDSSTELLE

## 5.1 ALLGEMEIN

Die Grundlage des Verfahrens der Ombudsstelle ist die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“ (s. Anhang).

Sie entspricht den Vorgaben des Investmentgesetzes und der Investmentschlichtungsstellenverordnung und erfüllt damit gleichzeitig die europaweit vorherrschenden Standards im Bereich der außergerichtlichen Streitschlichtung. Die Verfahrensordnung wurde vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geprüft und genehmigt.

Das Verfahren der Ombudsstelle kann bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz von jedem Verbraucher in Anspruch genommen werden, wenn die betreffende Gesellschaft hieran teilnimmt. Der Streitgegenstand ist an keine betragsmäßigen Mindest- oder Höchstgrenzen gebunden.

Das Verfahren der Ombudsstelle ist ein schriftliches Verfahren. Der Ombudsmann kann die Parteien ausnahmsweise aber auch (fern) mündlich anhören. Dies kommt gelegentlich vor.

Die Verfahrensordnung ist darauf ausgelegt, Streitigkeiten in einem überschaubaren Zeitraum zu klären. Die Dauer eines Ombudsmannverfahrens ist aber immer vom Einzelfall abhängig. Im Schnitt liegt sie zwischen 2-4 Monaten. Ein Rechtsbeistand wird nicht benötigt.

Für Verbraucher ist das Verfahren der Ombudsstelle gebührenfrei. Die Kosten der Ombudsstelle trägt die Gemeinschaft der teilnehmenden Gesellschaft solidarisch. Der Verbraucher hat lediglich seine eigenen Auslagen (z.B. Porto oder Kosten eines von ihm eingeschalteten Rechtsanwalts) zu tragen.

Das Verfahren der Ombudsstelle ist mit keinerlei Risiken verbunden. Die Verjährung von Ansprüchen gilt nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches (vgl. §§ 203 ff. BGB) als gehemmt. Der Rechtsweg steht Verbrauchern nach einem erfolglosen Ombudsmannverfahren weiter offen.

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle des BVI sind zur Verschwiegenheit über die im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens gewonnenen Informationen und Erkenntnisse verpflichtet.

## 5.2 ZULÄSSIGKEIT DES OMBUDSMANNVERFAHRENS

Das Verfahren der Ombudsstelle steht nur für verbraucherrechtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz zur Verfügung. Der Ombudsmann muss deshalb eine Streitschlichtung bei Schlichtungsanträgen institutioneller Investoren oder Streitigkeiten aus gänzlich anderen (Rechts-) Bereichen ablehnen.

Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle sieht noch einige weitere Gründe vor, in denen ein Ombudsmannverfahren unzulässig ist. Diese Gründe sind für den Bereich der außergerichtlichen Streitschlichtung im Allgemeinen typisch und haben vor allem verfahrensökonomische Hintergründe. Es soll vermieden werden, dass sich verschiedene Institutionen mit ein und demselben Sachverhalt befassen müssen, es zu Überschneidungen mit gerichtlichen Entscheidungen kommt oder es um Streitfälle geht, die ersichtlich keine Erfolgsaussichten haben.

Das Ombudsmannverfahren kann deshalb nicht durchgeführt werden, wenn es in der gleichen Sache schon einmal ein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren gegeben hat. Dies gilt auch, wenn der Verbraucher vor einem Ombudsmannver-

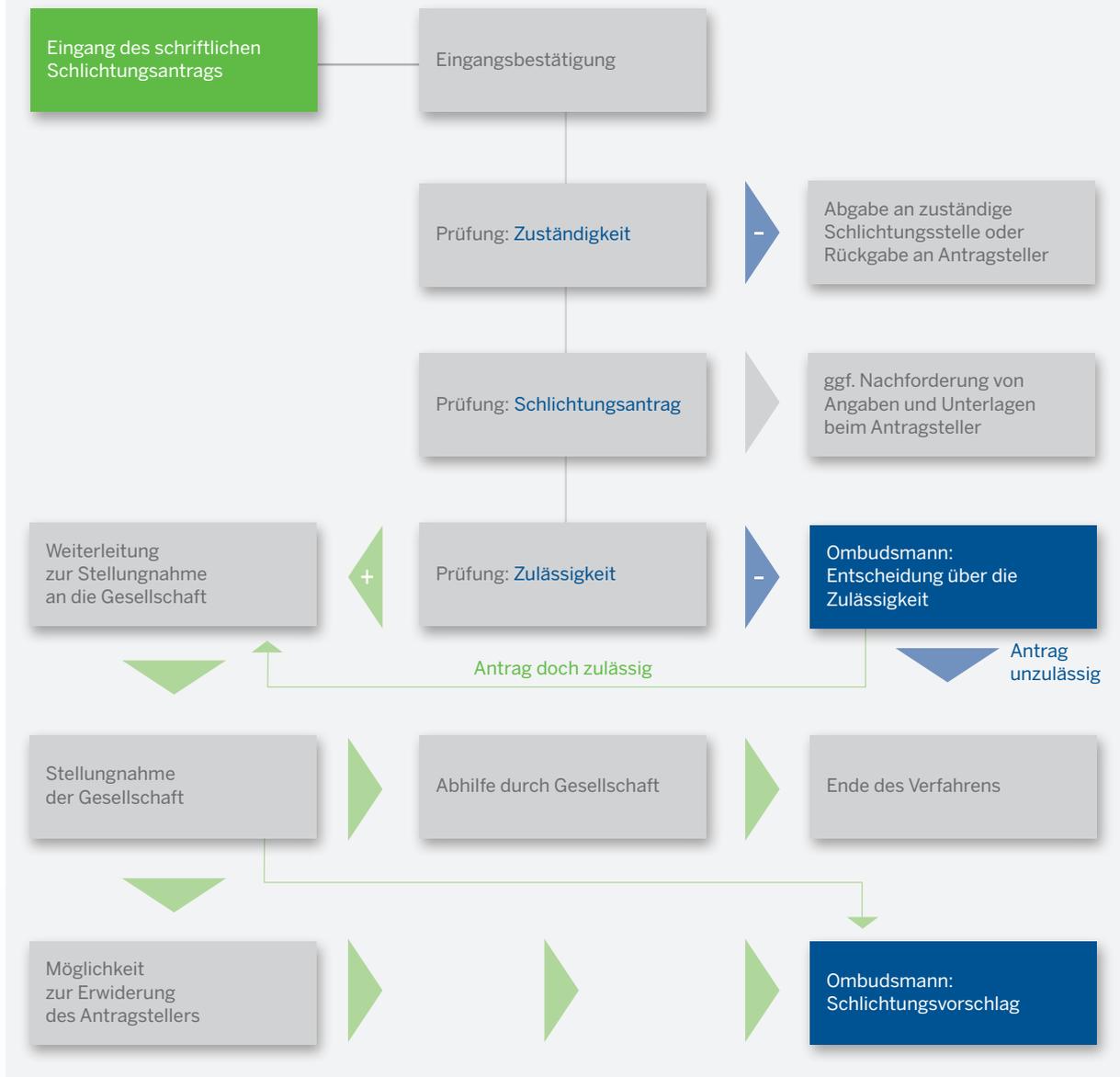
fahren bereits Klage erhoben oder eine andere Schlichtungsstelle angerufen hat. Die Klageerhebung während eines Ombudsmannverfahrens führt ebenfalls zur Unzulässigkeit seines Schlichtungsantrags. Ein Ombudsmannverfahren kommt auch dann nicht in Betracht, wenn der Verbraucher sich mit der Gesellschaft in der Sache bereits im Vorfeld außergerichtlich geeinigt oder ein Gericht den Antrag des Verbrauchers auf Prozesskostenhilfe mangels Aussicht auf Erfolg abschlägig beschieden hat. Im Fall der Verjährung von Ansprüchen kann der Ombudsmann nicht helfen, wenn eine Gesellschaft sich auf ihr Leistungsverweigerungsrecht beruft.

## 5.3 OMBUDSMANNVERFAHREN IM ÜBERBLICK

Das Büro der Ombudsstelle des BVI übernimmt die Vorprüfung des Schlichtungsantrags und bereitet den Sachverhalt auf, indem es z.B. Stellungnahmen der Parteien einholt. Dieser Abschnitt dient auch dem Ziel, möglicherweise schon im Vorfeld eine Einigung zwischen dem Verbraucher und der beteiligten Gesellschaft herbeizuführen. Ist dies -etwa durch Abhilfe der Gesellschaft- nicht möglich, wird der Vorgang dem Ombudsmann vorgelegt.



## Verfahrensablauf



Das Verfahren der Ombudsstelle läuft grundsätzlich wie folgt ab:

### 5.3.1 SCHLICHTUNGSANTRAG

Der Antragsteller richtet seinen schriftlichen Schlichtungsantrag unter Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis notwendigen Unterlagen an das Büro der Ombudsstelle des BVI. Er hat dabei zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht oder eine andere Schlichtungsstelle angerufen und keinen Vergleich mit der Gesellschaft abgeschlossen hat. Die Ombudsstelle stellt auf ihrer Homepage unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) ein entsprechendes Antragsformular zur Verfügung. Der Antragsteller erhält nach Eingang des Schlichtungsantrages eine Eingangsbestätigung und Informationen über den Gang des Verfahrens.

### 5.3.2 VORPRÜFUNG

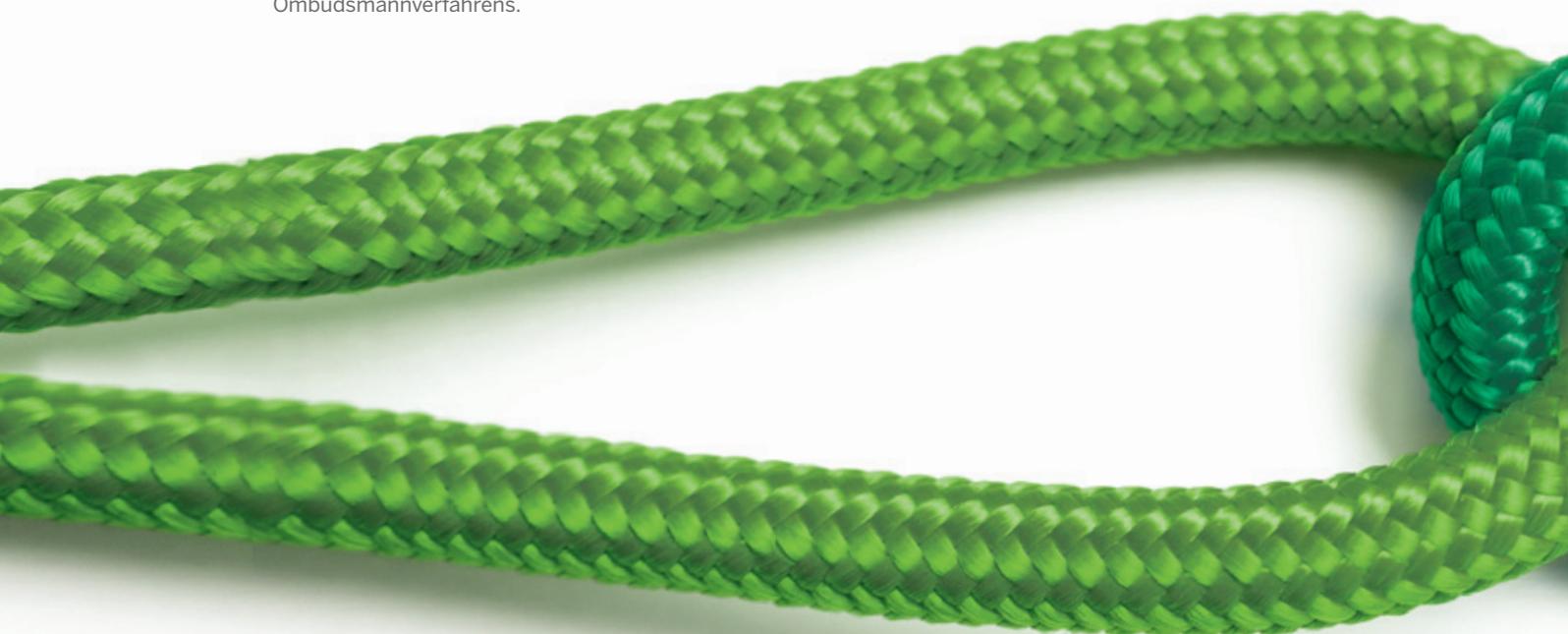
Das Büro der Ombudsstelle des BVI prüft den Schlichtungsantrag auf Zuständigkeit, Vollständigkeit und Zulässigkeit. Für den Fall, dass die Ombudsstelle nicht zuständig ist, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle -sofern vorhanden- ab. Für den Fall, dass im Rahmen des Schlichtungsantrages noch weitere Angaben und Unterlagen erforderlich sind, setzt es sich mit dem Antragsteller in Verbindung. Bei Zweifeln an der Zulässigkeit eines Schlichtungsantrages legt es diesen dem Ombudsmann zur Entscheidung darüber vor. Dies gilt in jeder Phase des Ombudsmannverfahrens.

### 5.3.3 STELLUNGNAHME DER GESELLSCHAFT

Einen vollständigen und zulässigen Schlichtungsantrag leitet das Büro der Ombudsstelle des BVI an die betreffende Gesellschaft zur Stellungnahme weiter. Die Gesellschaft hat binnen eines Monats Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle des BVI kann die Gesellschaft auffordern, binnen einer Frist von einem weiteren Monat fehlende Angaben und Unterlagen nachzureichen. Es teilt dem Antragsteller mit, wenn die Gesellschaft mit ihrer Stellungnahme seinem Anliegen entsprechen möchte. Das Ombudsmannverfahren ist damit beendet. Tritt die Gesellschaft in ihrer Stellungnahme dem Schlichtungsantrag entgegen, bekommt der Antragsteller Gelegenheit zur Erwiderung und gegebenenfalls zur Einreichung ergänzender Angaben und Unterlagen innerhalb eines Monats.

### 5.3.4 VORLAGE AN DEN OMBUDSMANN

Nach Ablauf dieser Frist leitet das Büro der Ombudsstelle des BVI den Vorgang an den Ombudsmann weiter, wenn die Gesellschaft dem Schlichtungsantrag nicht abhilft oder er sich nicht in sonstiger Weise erledigt hat. Der Ombudsmann kann auch in diesem Verfahrensstadium von beiden Parteien noch einmal ergänzende Angaben oder Unterlagen einholen.



### 5.3.5 SCHLICHTUNGSVORSCHLAG

Nach Prüfung der eingegangenen Stellungnahmen unterbreitet der Ombudsmann den beteiligten Parteien einen Schlichtungsvorschlag. Dieser Schlichtungsvorschlag ist keine bindende Entscheidung. Es ist eine Empfehlung des Ombudsmanns, um die Meinungsverschiedenheit der Parteien unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beizulegen. Der Ombudsmann erläutert seinen Schlichtungsvorschlag kurz und verständlich. Der Schlichtungsvorschlag kann für den Verbraucher eine günstige Empfehlung enthalten. Es gilt aber auch als Schlichtungsvorschlag, wenn der Ombudsmann versucht, das Verständnis zu wecken, dass eine günstige Empfehlung in seinem konkreten Fall aus Rechts- oder Kulanzgründen nicht in Betracht kommt. Auch dies dient der Wiederherstellung des Rechtsfriedens zwischen den Parteien, wenn der Verbraucher die Auffassung des Ombudsmanns akzeptiert. In vielen Fällen fehlt es an einschlägiger ober- oder höchstrichterlicher Rechtsprechung, auf die der Ombudsmann bei seiner Beurteilung zurückgreifen kann. Er unterbreitet daher oftmals statt eines Schlichtungs- einen Vergleichsvorschlag, wenn sich dies nach dem Sachverhalt anbietet. Das Büro der Ombudsstelle des BVI leitet diesen an die beteiligten Parteien weiter.

### 5.3.6 ABLEHNUNG DER SCHLICHTUNG

Der Ombudsmann kann von einer Streitschlichtung absehen, wenn der vorgelegte Sachverhalt nur durch eine weitere Beweisaufnahme, das heißt einer Zeugenvernehmung oder eines Sachverständigengutachtens, aufgeklärt werden kann. Die Einholung derartiger Beweismittel ist im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens nicht möglich.

### 5.3.7 BEENDIGUNG DES VERFAHRENS

Der Schlichtungsvorschlag kann innerhalb einer Frist von sechs Wochen durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle des BVI angenommen werden. Eine Pflicht zur Annahme besteht nicht. Das Büro der Ombudsstelle des BVI teilt den beteiligten Parteien nach Ablauf der Frist das Ergebnis des Ombudsmannverfahrens mit. Kommt eine Einigung nicht zustande, weil eine oder beide Parteien den Schlichtungsvorschlag ablehnen oder sich nicht dazu äußern, steht beiden der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen. Für diesen Fall gilt die Mitteilung des Büros der Ombudsstelle des BVI über den Verfahrensausgang als sogenannte „Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“. Einige Gerichte verlangen die Vorlage einer solchen Bescheinigung. Das Verfahren ist damit beendet.



„EINHEITLICHKEIT UND TRANSPARENZ BEI  
ALLEN STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN  
SIND FÜR VERBRAUCHER WÜNSCHENSWERT.“

## 6. NETZWERKE

Die Ombudsstelle arbeitet intensiv mit anderen Schlichtungsstellen, insbesondere der deutschen und europäischen Finanzindustrie, zusammen. Dies ist unter vielen Aspekten von Bedeutung.

### 6.1 SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

- Die Ombudsstelle zehrt als neue Einrichtung von den Erfahrungen etablierter Schlichtungsstellen. Besonders hilfreich bei der schnellen Lösung von Praxisfragen in der Startphase der Ombudsstelle erwiesen sich Kontakte zu den Schlichtungsstellen der deutschen Kreditwirtschaft.

Bereits bei den Planungen für die Ombudsstelle hat der BVI einen intensiven Austausch mit diesen Schlichtungsstellen gepflegt und profitierte so von Erfahrungswerten aus fast 20 Jahren außergerichtlicher Streitschlichtung.

Ein herzlicher Dank gilt an dieser Stelle noch einmal den Kundenbeschwerdestellen des Bundesverbandes deutscher Banken, des Bundesverbandes der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken, des Bundesverbandes Öffentlicher Banken und des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes. Die Kolleginnen und Kollegen standen stets hilfsbereit für alle Fragen zur Verfügung.

- Die Zusammenarbeit mit diesen Schlichtungsstellen trägt auch zur schnellen Klärung von Abgrenzungsfragen im Interesse von Verbrauchern bei. Die Ombudsstelle kümmert sich um produktbezogene Streitigkeiten bei Investmentfonds. Die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft haben oftmals mit Streitigkeiten zu tun, bei denen es um den Verkauf von oder die Beratung zu Investmentfonds durch Kreditinstitute sowie Fragen der Depotführung geht. Verbrauchern ist dies oftmals nicht klar. Sie werden hier von den verschiedenen Schlichtungsstellen gemeinsam unterstützt.
- Vor diesem Hintergrund hat die Ombudsstelle auch den Kontakt zum Versicherungsombudsmann e.V. und zur Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. aufgenommen bzw. ausgebaut. Der Versicherungsombudsmann e.V. kümmert sich um Beschwerden zu Versicherungen. Da Investmentfonds Bestandteil von Versicherungsverträgen (z.B. fondsbasierte Lebensversicherung) sein können, werden in diesem Bereich gelegentlich Fragen an die Ombudsstelle herangetragen. Die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. kümmert sich um Beteiligungen an geschlossenen Fonds. Verbrauchern fällt es oft schwer, offene Investmentfonds und geschlossene Fondsbeteiligungen voneinander zu unterscheiden. Es handelt sich um unterschiedliche Produkte. Beide werden im allgemeinen Sprachgebrauch aber als Fonds bezeichnet.
- Die Ombudsstelle steht in regelmäßigem Kontakt mit der BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz, um sich zu Fragen des investmentrechtlichen Streitschlichtungsverfahrens auszutauschen.
- Die Ombudsstelle hat am 2. BaFin-Verbraucherschutzforum am 5. Oktober 2011 teilgenommen, das den gemeinsamen Austausch von Schlichtungsstellen der deutschen Finanz- und Versicherungswirtschaft unterstützt hat.

## 6.2 SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZINDUSTRIE IM AUSLAND

- Die Ombudsstelle arbeitet im Interesse von Verbrauchern auch mit ausländischen Schlichtungsstellen der Finanzindustrie zusammen. Viele deutsche Investmentfonds folgen der europäischen Fondsrichtlinie. Sie lassen sich außerhalb ihres Heimatmarktes relativ einfach an Verbraucher in Ländern des EU-Binnenmarktes verkaufen. Dies funktioniert aber auch in die andere Richtung. Ein wichtiger Fondsstandort in Europa ist z.B. Luxemburg. Ein Großteil nach Luxemburger Recht aufgelegter Investmentfonds wird in Deutschland verkauft. Produktbezogene Streitigkeiten sind von einer Schlichtungsstelle des Herkunftslands eines Investmentfonds zu bearbeiten.

Die Ombudsstelle hat deshalb im Berichtszeitraum gemeinsam mit der BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz den Kontakt zur Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) gesucht. Im Ergebnis konnte neben einem ersten Austausch z.B. erreicht werden, dass die Luxemburger Schlichtungsstelle ihr Kundenbeschwerdeverfahren auf der Internetseite [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) für hiesige Verbraucher auch in deutscher Sprache darstellt.

- Zu Beginn des Jahres 2012 wurde die Ombudsstelle in das Netzwerk von über 50 europäischen Schlichtungsstellen der Finanzbranche (FIN-NET) aufgenommen. Das FIN-NET wurde im Jahr 2001 auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen. Mit dem FIN-NET soll Verbrauchern der Zugang zu außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren in grenzüberschreitenden Fällen erleichtert werden (s. Kapitel 2.4). Im Rahmen des turnusmäßigen Treffens aller Schlichtungsstellen im Frühjahr 2012 in Brüssel hat die Ombudsstelle sich und ihre Schlichtungsaufgabe den teilnehmenden Schlichtungsstellen vorgestellt. Das FIN-NET kommt zweimal im Jahr zusammen, um sich zum Beispiel über Probleme und Fallgestaltungen der grenzüberschreitenden Beschwerdebearbeitung auszutauschen.

### 6.3 SONSTIGE SCHLICHTUNGSSTELLEN

Auch ein branchenübergreifender Austausch von Schlichtungsstellen ist zunehmend wichtig. Das Thema Verbraucherstreitschlichtung gewinnt in der gesellschaftlichen Diskussion immer mehr an Stellenwert. Es hat sich nicht nur in Deutschland, sondern in ganz Europa die Erkenntnis durchgesetzt, dass dieses Instrument Verbraucherrechte sinnvoll unterstützt. Dies gilt vor allem in Bereichen, in denen sich Verbraucher marktmächtigen Unternehmen gegenüber sehen oder beim stetig wachsenden Geschäftsverkehr im Internet. Eine weitgehende Einheitlichkeit und Transparenz bei außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren unter Berücksichtigung branchenspezifischer Aspekte erscheint dabei aus Sicht des Verbrauchers wünschenswert. Die Europäische Kommission hat deshalb am 29. November 2011 Vorschläge für eine Richtlinie über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und eine Verordnung über die Online-Beilegung solcher Streitigkeiten vorgelegt (s. Kapitel 3.4).

Die Ombudsstelle hat nicht nur vor dem Hintergrund dieser Entwicklung an Gesprächen mit den vorgenannten Schlichtungsstellen, sondern z.B. auch mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söpp), der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, der Schlichtungsstelle Energie e.V. sowie der Clearingstelle EEG teilgenommen.

„NEUE SCHLICHTUNGSSTELLE FÜR FONDS  
(TAGESSPIEGEL VOM 02.09.2011).“

## 7. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Eine Verbraucher-Schlichtungsstelle erfüllt ihren Sinn und Zweck nur, wenn der Verbraucher das Instrument der außergerichtlichen Streitschlichtung kennt. Es ist dabei in erster Linie Sache von Unternehmen, die den Nutzen einer solchen Einrichtung erkannt haben, ihre Kunden über diese Möglichkeit einer unbürokratischen Geltendmachung von Verbraucherrechten zu informieren.

Die Kapitalanlagegesellschaften, die am Verfahren der Ombudsstelle teilnehmen, haben in den Verkaufsprospekten ihrer Investmentfonds in aller Regel einen Hinweis aufgenommen, der darauf aufmerksam macht. Die Muster-Verkaufsprospekte, die der deutsche Fondsverband BVI für seine Mitgliedsgesellschaften bereithält, sehen dies vor. Die Gesellschaften informieren oft auch auf ihren Internetseiten unter Rubriken wie „Beschwerde-management“ darüber, dass Verbraucher sich im Streitfall an die Ombudsstelle wenden können.

Darüber hinaus leisten der BVI und die Ombudsstelle selbst Öffentlichkeitsarbeit und stellen Informationen für Verbraucher bzw. Interessierte bereit. Behörden oder andere (öffentliche) Einrichtungen tragen ebenfalls dazu bei, die Ombudsstelle bekannt zu machen.

### 7.1 PRESSEMITTEILUNGEN

**BVI am 01.09.2011**

BVI eröffnet Ombudsstelle für Investmentfonds

**Bundesministerium der Finanzen am 01.09.2011**

Anlegerschutz für Anleger von Investmentfonds wird ausgebaut – neue Schlichtungsstelle eingerichtet

**Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz am 01.09.2011**

Neue Ombudsstelle ermöglicht kostenlose Streitschlichtung bei Investmentfonds

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht am 01.09.2011**

Neue Schlichtungsstellen bei Streitigkeiten mit Bezug zum Investmentgesetz

**BVI am 27.02.2012**

Erleichterungen für Fondsanleger bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten

### 7.2 HOMEPAGE

Die Ombudsstelle informiert Verbraucher und Interessierte auf ihrer Homepage unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) über die Schlichtungsstelle, ihr Verfahren und die teilnehmenden Gesellschaften. Ein Schlichtungsantragsformular zum Download sowie weitere Hinweise erleichtern Verbrauchern die Kontaktaufnahme und die Einleitung eines Ombudsmannverfahrens. Die Ombudsstelle weist auf ihrer Homepage auch auf andere Schlichtungsstellen aus dem Finanz- und Versicherungsbereich hin.

### 7.3 VERBRAUCHERZENTRALEN, BEHÖRDEN UND PRESSE

- Die Ombudsstelle hat unmittelbar nach Aufnahme ihrer Tätigkeit sämtliche Verbraucherzentralen in den 16 Bundesländern angeschrieben und über die Eröffnung der Ombudsstelle und ihren Aufgabenbereich informiert. Im Bedarfsfall wurden den Verbraucherzentralen weitere Informationen zur Weitergabe an Verbraucher zur Verfügung gestellt.
- Die Ombudsstelle hat mit verschiedenen Behörden Online-Hinweise für sogenannte Bürgerportale erarbeitet. Diese enthalten regelmäßig Informationen und Kontaktadressen zu Behörden oder sonstigen Stellen, an die sich Bürger in verschiedenen Lebensbereichen bzw. -situationen wenden können. Die Sächsische Staatskanzlei hat z.B. Informationen zur Ombudsstelle in ihrem elektronischen Service-Portal [www.amt24.sachsen.de](http://www.amt24.sachsen.de) und das Regierungspräsidium Darmstadt unter [www.hessen-finder.de](http://www.hessen-finder.de) aufgenommen.

- Es treten regelmäßig Journalisten an das Büro der Ombudsstelle des BVI und die Ombudsmänner heran, um über das Thema Verbraucherschutz im Finanzsektor im Allgemeinen und in diesem Zusammenhang auch über die Ombudsstelle zu berichten. Das große Medieninteresse in diesem Bereich ist seit Beginn der Finanzmarktkrise bis heute ungebrochen und dürfte sich auch in absehbarer Zeit fortsetzen.

### 7.4 RESONANZ

Die Ombudsstelle hat mit ihrer Eröffnung für eine breite und langanhaltende Medien-Resonanz gesorgt. Print- und Onlinemedien, Fachzeitschriften, Boulevardmagazine sowie überregionale und regionale Tagespresse haben darüber berichtet. Das ZDF Magazin WISO hat der Ombudsstelle in seiner Fernsehsendung vom 26.09.2011 eigens einen kurzen Trailer gewidmet.

#### 7.4.1 AUSZUG DER PRESSEBERICHTERSTATTUNG ZUR ERÖFFNUNG DER OMBUDSSTELLE AM 1. SEPTEMBER 2011

[n-tv.de](http://n-tv.de) am 02.09.2011

Neue Ombudsstelle für Fondsanleger

[N24.de](http://N24.de) am 02.09.2011

Schlichtungsstelle für Privatanleger eröffnet

[stern.de](http://stern.de) am 02.09.2011

Investmentverband eröffnet Schlichtungsstelle für Privatanleger

[fondsprofessionell.de](http://fondsprofessionell.de) am 02.09.2011

BVI eröffnet Ombudsstelle für Investmentfonds

[dasinvestment.com](http://dasinvestment.com) am 02.09.2011

BVI: Ombudsmänner schlichten Streitfälle bei Investmentfonds

[Portfolio International.de](http://Portfolio International.de) am 02.09.2011

Ombudsstelle für Investmentfonds eröffnet

[Financial Times Deutschland](http://Financial Times Deutschland) am 02.09.2011

Fondsbranche benennt Ombudsmann

[Börsen-Zeitung](http://Börsen-Zeitung) am 02.09.2011

BVI eröffnet Schlichtungsstelle für Fonds

[Der Tagesspiegel](http://Der Tagesspiegel) am 02.09.2011

Neue Schlichtungsstelle für Fonds

[Freie Presse](http://Freie Presse) am 02.09.2011

Schlichtungsstelle für Privatanleger eröffnet

[NJW Neue Juristische Wochenschrift](http://NJW Neue Juristische Wochenschrift) am 02.09.2011

Neue Schlichtungsstelle für Investmentfonds eingerichtet

[Banktip](http://Banktip) am 02.09.2011

Ombudsstelle für Ärger mit Investmentfonds

[Südkurier](http://Südkurier) am 02.09.2011

Neue Ombudsstelle für Fondsanleger

[Leipziger Volkszeitung](http://Leipziger Volkszeitung) am 02.09.2011

Fondsbranche eröffnet Ombudsstelle

[Dresdner Neueste Nachrichten](http://Dresdner Neueste Nachrichten) am 02.09.2011

Ombudsmann für die Fondsbranche

[Westdeutsche Zeitung Düsseldorf](http://Westdeutsche Zeitung Düsseldorf) am 03.09.2011

Ombudsstelle für geprellte Fondsanleger

[Siegener Zeitung](http://Siegener Zeitung) am 03.09.2011

Neue Ombudsstelle für Fondsanleger

Heilbronner Stimme am 03.09.2011  
Neu geschaffene Anlaufstelle für Fondsanleger

Euro am Sonntag am 04.09.2011  
Neue Schlichtungsstelle

property-magazine.de am 05.09.2011  
BVI eröffnet Schlichtungsstelle

cash-online am 05.09.2011  
BVI richtet Ombudsstelle ein

Wallstreet-online.de am 07.09.2011  
Ombudsmann nimmt Arbeit auf

Acher-Rench-Zeitung am 07.09.2011  
Verbrauchertipps Neue Ombudsstelle für  
Fondsanleger

Bayerische Rundschau, Fränkischer Tag, Saale  
Zeitung am 07.09.2011  
Kostenlose Streitschlichtung

Berliner Kurier am 09.09.2011  
Schlichter für Anleger

General-Anzeiger am 12.09.2011  
Beistand für Fondsanleger

Mannheimer Morgen am 13.09.2011  
Ombudsstelle bei Streit um Fonds

Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen am  
15.09.2011  
Eine Ombudsstelle für Investmentfonds

Flensburger Tageblatt am 15.09.2011  
Neue Ombudsstelle für Fondsanleger

Immobilien Zeitung am 22.09.2011  
Ombudsstelle für Anleger beim BVI

Capital am 22.09.2011  
Richter als Schlichter

Superillu am 29.09.2011  
Ombudsmann für Investmentfonds

Finanztest am 01.10.2011  
Ombudsmann für Fondsanleger

Kurs am 01.10.2011  
BVI Neue Ombudsstelle

Fonds professionell am 01.10.2011  
Deutscher Fondsverband reagiert auf  
Finanzmarktkrisen

AssCompact am 01.10.2011  
BVI eröffnet Ombudsstelle für Investmentfonds

Süddeutsche Zeitung am 05.10.2011  
Schlechtes schlichten. Neue Ombudsstelle für  
Fondsanleger bietet Hilfe im Streitfall

Cash am 01.11.2011  
BVI will schlichten

Die Bank am 01.11.2011  
Jetzt auch Fonds-Ombudsstelle

Mannheimer Morgen am 19.11.2011  
Ombudsstelle für Investmentfonds eingerichtet

Guter Rat Dezember 2011  
Wie stark sind die Fonds-Sheriffs?

Fonds professionell am 01.12.2011  
Schlichter statt Richter

Delmenhorster Kreisblatt am 24.12.2011  
Schlichter helfen bei Problemen

Heilbronner Stimme am 27.12.2011  
Schlichter helfen bei Problemen



#### 7.4.2 AUSZUG DER PRESSEBERICHTER- STATTUNG IM JAHR 2012 BIS REDAKTIONSSCHLUSS

**Lübecker Nachrichten am 03.01.2012**  
Neuer Ombudsmann schlichtet Streit mit  
Fondsgesellschaften

**Darmstädter Echo am 05.01.2012**  
Schlichter helfen bei Problemen

**Nordwest-Zeitung am 06.01.2012**  
Beim Zwist greift der Ombudsmann ein

**Frankfurter Neue Presse am 26.01.2012**  
Hilfe für Fondsanleger

**stern.de am 31.01.2012**  
Ombudsstelle für Fondsanleger soll  
schlichten helfen

**Welt am Sonntag am 05.02.2012**  
Wenn David und Goliath sich die Hände reichen

**General-Anzeiger am 15.02.2012**  
Ombudsstelle für Fondsanleger

**Bankenchronik 25.02. – 06.03.2012**  
Ombudsstelle für Investmentfonds

**Münstersche Zeitung am 27.02.2012**  
Ombudsstelle für Fondsanleger

**InvestmentEurope am 27.02.2012**  
Erleichterungen für Fondsanleger bei  
grenzüberschreitenden Streitigkeiten

**N24.de am 27.02.2012**  
Mehr Hilfe für deutsche Fondsanleger

**Kölner Stadtanzeiger am 28.02.2012**  
Neue Ombudsstelle

**Die Welt am 28.02.2012**  
Mehr Hilfe bei Problemen mit Auslandsfonds

**Financial Times Deutschland am 28.02.2012**  
Fondsanleger können leichter Schlichter im  
Ausland anrufen

**Börsen-Zeitung am 28.02.2012**  
Hilfe bei Streit im Ausland

**Thüringische Landeszeitung am 28.02.2012**  
Beschwerden vereinfacht

**stern.de am 28.02.2012**  
Mehr Hilfe für Fondsanleger bei grenzüber-  
schreitenden Problemen

[börsen-online.de](#) am 29.02.2012

Fondsleger können leichter Schlichter im Ausland anrufen

[Portfolio International.de](#) am 01.03.2012

Grenzüberschreitende Streitschlichtung

[aachener-zeitung.de](#) am 01.03.2012

Beschwerden über ausländische Fonds werden einfacher

[bankenundpartner.de](#) am 02.03.2012

Erleichterungen für Fondsleger bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten

[Stuttgarter Zeitung](#) am 05.03.2012

Bei Ärger mit Fonds kann die Schlichtungsstelle helfen

[Ruhr Nachrichten](#) am 05.03.2012

Ombudsstelle für Fondsleger

[Westfalenpost](#) am 05.03.2012

Schlichter hilft beim Streit um Investmentfonds

[Iserlohner Kreisanzeiger und Zeitung](#) am 05.03.2012

Schlichter hilft beim Streit um Investmentfonds

[Offenbach-Post](#) am 06.03.2012

Bei Ärger mit Anlagen hilft der Schlichter

[Freie Presse](#) am 07.03.2012

Hilfe gibt's auch bei Investmentfonds

[Münchner Merkur](#) am 13.03.2012

Streit mit der Fondsgesellschaft: Schlichter hilft

[Stuttgarter Zeitung](#) am 13.03.2012

Hilfe vom Schlichter

[Badische Neueste Nachrichten](#) am 24.03.2012

Bei Streit um Fonds gibt es Hilfe vom Schlichter

[Frau von Heute](#) am 30.03.2012

Fonds

[Cash](#) am 01.04.2012

Schlichtung für Fondsleger erleichtert

[freiepresse.de](#) am 26.04.2012

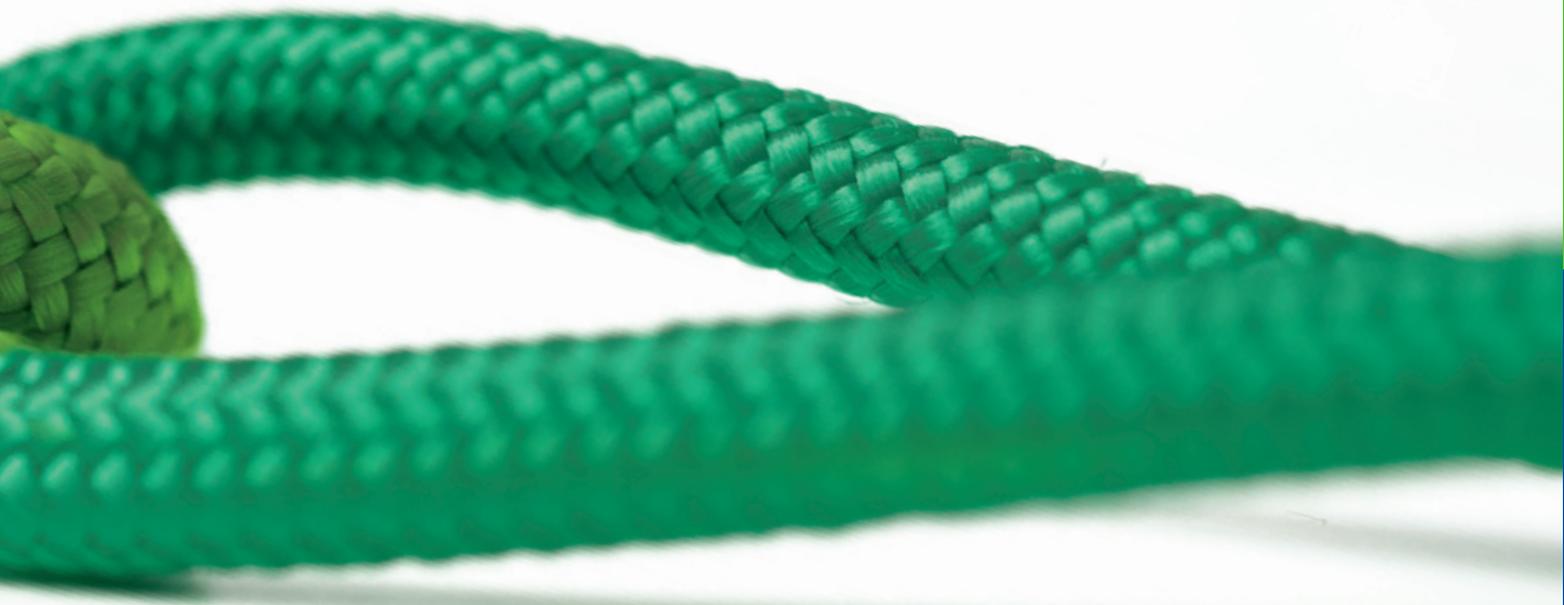
Ombudsstelle

[Börse Online](#) am 14.06.2012

Moralischer Appell

[Wirtschaftswoche](#) am 02.07.2012

Eingefroren und abgewickelt





# ANHANG

- Verfahrensordnung der Ombudsstelle
- Übersicht zu Schlichtungsstellen

# VERFAHRENSORDNUNG

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

(STAND: AUGUST 2011)

Der BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Gesellschaften nach dem Investmentgesetz ein Ombudsmannverfahren<sup>1</sup> eingerichtet. Dieses wird bei Schlichtungsbegehren gegen Gesellschaften, die sich zur Teilnahme hieran bereit erklärt haben<sup>2</sup>, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

## § 1 OMBUDSMANN

### (1) Bestellung

Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des BVI auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

### (2) Beteiligung der Verbraucherverbände

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

### (3) Qualifikation

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

### (4) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVI, einer verbandsangehörigen Gesellschaft oder einer Gesellschaft, die sich diesem Ombudsmannverfahren angeschlossen hat, beschäftigt gewesen sein.

### (5) Bestellung mehrerer Personen

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

### (6) Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht bei Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Über solche Streitigkeiten entscheidet sein Vertreter.

### (7) Abberufung

Der Ombudsmann kann durch den Vorstand des BVI von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

## § 2 BÜRO DER OMBUDSSTELLE

Das Büro der Ombudsstelle (Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle) ist beim BVI eingerichtet. Dem Büro der Ombudsstelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 4) die gesamte Abwicklung des Ombudsmannverfahrens. Die Mitarbeiter des Büros der Ombudsstelle sind in Bezug

<sup>1</sup> In der Verfahrensordnung wird aus Gründen der Vereinfachung unabhängig davon, ob Schlichter oder Schlichterinnen bestellt werden, einheitlich der Begriff „Ombudsmann“ verwendet.

<sup>2</sup> Eine Liste der am Ombudsmannverfahren teilnehmenden Gesellschaften wird beim BVI geführt und ist unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) bzw. [www.bvi.de](http://www.bvi.de) abrufbar.

auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine fachlichen Weisungen des BVI gebunden.

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

### § 3 ZULÄSSIGKEIT DES OMBUDSMANNVERFAHRENS

#### (1) Schlichtungsgegenstand

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist zulässig, wenn es sich um Schlichtungsanträge von Verbrauchern nach § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches handelt, die auf die Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes gerichtet sind.

#### (2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht zulässig, wenn

- a) der Antragsgegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- b) die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist;
- c) ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;
- d) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war;
- e) der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

### § 4 VORPRÜFUNGSVERFAHREN

#### (1) Einreichung des Schlichtungsantrags

Der Schlichtungsantrag ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen an das

zu richten. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- a) er in der Streitigkeit noch kein Gericht, auch nicht zur Bewilligung von Prozesskostenhilfe, keine Streitschlichtungsstelle und keine andere Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen hat und,
- b) er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

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

#### (2) Vorprüfung

- a) Das Büro der Ombudsstelle stellt fest, ob der Antragsgegner am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt es den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer ersichtlich zuständigen Schlichtungsstelle, sendet es den Schlichtungsantrag an den Antragsteller zurück.
- b) Nimmt der Antragsgegner am Ombudsmannverfahren teil, prüft das Büro der Ombudsstelle, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgemäß eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder weil nach Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, teilt das Büro der Ombudsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn zur Ergänzung auf. Hierfür setzt es ihm eine Frist von einem Monat. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht ableiten, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt; das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Das Ombudsmannverfahren ist damit beendet. Es steht dem Antragsteller frei, unter Ergänzung und Konkretisierung einen neuen Schlichtungsantrag zu stellen.

## § 5 SCHLICHTUNGSVERFAHREN

### (1) Prüfung der Zulässigkeit

Das Büro der Ombudsstelle legt den Schlichtungsantrag dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor, wenn es aufgrund des Vortrags des Antragstellers zur Auffassung gelangt, dass der Schlichtungsantrag nach dieser Verfahrensordnung (§ 3) unzulässig ist.

Das Gleiche gilt, wenn sich bei der weiteren Behandlung eines Schlichtungsantrags ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Der Ombudsmann lehnt die Schlichtung durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller als unzulässig ab, wenn er sich der Auffassung des Büros der Ombudsstelle anschließt; anderenfalls wird das Ombudsmannverfahren fortgesetzt.

### (2) Stellungnahme

- a) Das Büro der Ombudsstelle leitet Schlichtungsanträge, die nach dem Vortrag des Antragstellers zulässig sind oder die durch Entscheidung des Ombudsmanns für zulässig befunden wurden, an die Geschäftsleitung des Antragsgegners oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Stelle oder Person weiter. Das Büro der Ombudsstelle teilt dies dem Antragsteller mit.
- b) Der Antragsgegner hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Darstellung des Antragstellers Stellung zu nehmen. Das Büro der Ombudsstelle kann den Antragsgegner zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen binnen einer Frist von einem weiteren Monat auffordern. Das Büro der Ombudsstelle informiert den Antragsteller hierüber. Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist keine Stellungnahme ab, legt das Büro der Ombudsstelle den Vorgang dem Ombudsmann zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.

- c) Das Büro der Ombudsstelle leitet die Stellungnahme des Antragsgegners und eventuelle Ergänzungen dem Antragsteller zu.

Das Büro der Ombudsstelle teilt dem Antragsteller mit, dass sich das Ombudsmannverfahren erledigt hat, wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird. In allen anderen Fällen weist es den Antragsteller darauf hin, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme des Antragsgegners äußern zu können.

Das Büro der Ombudsstelle weist den Antragsteller auf Mängel des Schlichtungsantrags hin, wenn sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners ergibt, dass der Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet wurde, erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt wurden oder Unzulässigkeitsgründe nach dieser Verfahrensordnung gegeben sind. Es gibt ihm die Gelegenheit, Mängel binnen einer Frist von einem Monat zu beseitigen.

### (3) Vorlage an den Ombudsmann

Das Büro der Ombudsstelle legt dem zuständigen Ombudsmann den Vorgang nach Ablauf der Fristen nach Absatz 2 Buchstabe c) vor, wenn der Antragsgegner nicht erklärt hat, dem Anliegen des Antragstellers zu entsprechen, oder sich der Vorgang nicht in sonstiger Weise erledigt hat.

### (4) Schlichtungsverfahren beim Ombudsmann

- a) Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann durchgeführt.
- b) Der Ombudsmann kann die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen zur weiteren Aufklärung des Sach- und Streitstandes auffordern, wenn er dies für geboten hält; er kann diese auch (fern) mündlich anhören.

Der Ombudsmann kann mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle Auskünfte bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der EU oder des EWR einholen.

Der Ombudsmann leitet den jeweiligen Beteiligten die eingegangenen Stellungnahmen mit Hilfe des Büros der Ombudsstelle zu.

- c) Der Ombudsmann führt keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Der Ombudsmann sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab, wenn er zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.
- d) Der Ombudsmann unterbreitet einen Schlichtungsvorschlag auf Grundlage des Vortrags der Beteiligten und gegebenenfalls eingeholter Auskünfte, durch den der Streit unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Erläuterung und wird den Beteiligten über das Büro der Ombudsstelle zugeleitet.

Das Büro der Ombudsstelle weist die Beteiligten darauf hin, dass der Schlichtungsvorschlag binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an das Büro der Ombudsstelle angenommen werden kann. Es weist gleichzeitig darauf hin, dass die Beteiligten zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen.

Das Büro der Ombudsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist das Ergebnis der Schlichtung mit. Das Ombudsmannverfahren ist damit beendet.

Kommt eine Einigung nicht zustande, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

## (5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlags

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns ist weder für den Antragsteller noch den Antragsgegner bindend. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## § 6 SONSTIGES

### (1) Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in dem Ombudsmannverfahren sachkundig vertreten zu lassen.

### (2) Kosten

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

### (3) Verschwiegenheitspflicht

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

### (4) Tätigkeitsbericht

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

### (5) Auskunft

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

## ÜBERSICHT ZU SCHLICHTUNGSSTELLEN DER FINANZ- UND VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Fonds nach dem Investmentgesetz („offene Investmentfonds“)	Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon (030) 6449046-0 Telefax (030) 6449046-29 info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Fonds nach dem Investmentgesetz („offene Investmentfonds“)	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Investmentgesetz	Schlichtungsstelle der BaFin nach dem Investmentgesetz – Referat Q 21 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0228) 4108-0 Telefax: (0228) 4108-62299 schlichtungsstelle-investment@bafin.de www.bafin.de
Fonds nach Luxemburger Recht	Schlichtungsstelle der Luxemburger Finanzaufsicht  (Beschwerden können auch in deutscher Sprache eingereicht werden)	CSSF Commission de Surveillance du Secteur Financier 110, route d'Arlon L-2991 Luxemburg Telefon: (00352) 26251-1 Telefax: (00352) 26251-601 direction@cssf.lu www.cssf.lu
Geschlossene Fonds	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. Postfach 64 02 22 10048 Berlin Telefon (030) 257616-90 Telefax (030) 257616-91 info@ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-gfonds.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der privaten Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (030) 1663-3166 Telefax (030) 1663-3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (030) 8192-295 Telefax (030) 8192-299 ombudsmann@voeb.de www.voeb.de
Bankdienstleistungen	Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de

PRODUKT / DIENSTLEISTUNG	SCHLICHTUNGSSTELLE	KONTAKT
Bankdienstleistungen	Deutscher Sparkassen und Giroverband	Deutscher Sparkassen und Giroverband Kundenbeschwerdestelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (030) 20225-1510 Telefax: (030) 20225-1515 kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Bankdienstleistungen	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank	Schlichtungsstelle bei der Deutsche Bundesbank Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt Telefon: (069) 2388-1907 Telefax: (069) 2388-1919 schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Bausparen	Schlichtungsstelle des Verbands der Privaten Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle Postfach 30 30 79 10730 Berlin www.bausparkassen.de
Bausparen	Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen	Schlichtungsstelle der LBS Postfach 74 48 48040 Münster www.lbs.de
Versicherungen	Versicherungsombudsmann e.V.	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: 01802 55 04 44 Telefax: (030) 204589-31 www.pkv-ombudsmann.de
Immobilien	Ombudsstelle Immobilien des IVD	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. - Ombudsstelle - Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (030) 275726-78 info@ombudsmann-immobilien.net www.ombudsmann-immobilien.net
Sonstiges	SCHUFA Ombudsmann	SCHUFA Ombudsmann Postfach 52 80 65042 Wiesbaden Telefon: 0180 5 72 48 32 www.schufa-verbraucherbeirat.de



# IMPRESSUM

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

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

Redaktion:  
Büro der Ombudsstelle des BVI (Berlin)

Redaktionsschluss:  
Juli 2012

Konzeption und Gestaltung:  
Gröpper & Bonum GmbH, Wiesbaden  
www.g-b.de

Fotografie:  
Stefan Gröpper  
www.stefangroepper.com

Druck:  
W.B. Druckerei GmbH  
www.wb-druckerei.de





**OMBUDSSTELLE**  
FÜR INVESTMENTFONDS

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

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