



## THEMEN

### KURZBERICHT

---

- Ombudsstelle veröffentlicht erstmals Quartalsinfos
- Beschwerden über Fonds 2013 rückläufig
- BVI erweitert Kompetenzen der Ombudsstelle
- Verfahrensordnung an Kapitalanlagegesetzbuch angepasst
- Ombudsstelle mit neuem Webauftritt

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

---

- „GroKo“ für verbraucherfreundliche Streitschlichtungsmöglichkeiten
- Beschwerdemanagement soll harmonisiert werden

### RECHT & GESETZ

---

- Grundsatzentscheidungen des BGH erleichtert
- BGH: Behaltensvereinbarung für Vertriebsvergütungen wirksam

### NOTIZEN

---

- BaFin im Dialog mit Ombudsleuten des Finanzmarkts
- BaFin-Verbrauchertelefon



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

---

### OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT ERSTMALS QUARTALSINFOS

Die Ombudsstelle veröffentlicht neben ihrem jährlichen Tätigkeitsbericht zukünftig vierteljährliche Kurzinformationen zu ihrer Schlichtungsarbeit im Bereich Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch. Die Ombudsstelle will damit für mehr Transparenz sorgen, dem großen öffentlichen Interesse an Verbraucherschutzthemen Rechnung tragen und ihren Bekanntheitsgrad bei Verbrauchern weiter erhöhen.

### BESCHWERDEN ÜBER FONDS 2013 RÜCKLÄUFIG

Die Verbraucherbeschwerden über offene Fonds sind im Berichtsjahr 2013 erfreulicherweise zurückgegangen.

Die Ombudsstelle verzeichnete 74 Schlichtungsanträge. 19 davon entfielen auf das 4. Quartal 2013. Die Eingänge haben sich damit im Vorjahresvergleich um 92 Prozent bzw. nach Sondereffekten um 48 Prozent verringert. 2012 waren es noch 924 Eingaben, wobei aber allein 781 Schlichtungsanträge ein Sammelverfahren (Sondereffekt) betrafen (vgl. [Tätigkeitsbericht 2012](#)). Im Berichtsjahr 2013 konnte das Verfahren der Ombudsstelle Verbrauchern oftmals weiterhelfen. Nennenswerte Schwerpunktthemen gab es nicht. Im Vorjahr dominierten noch Verbraucherbeschwerden zu offenen Immobilienfonds, die im Zuge der Finanzkrise aufgelöst werden müssen.

Die Einzelheiten für 2013 schildert die Ombudsstelle in ihrem jährlichen Tätigkeitsbericht. Dieser wird nach Abschluss aller laufenden Ombudsverfahren des Berichtsjahrs, d. h. voraussichtlich im 3. Quartal 2014, veröffentlicht.

## BVI ERWEITERT KOMPETENZEN DER OMBUDSSTELLE

Der deutsche Fondsverband BVI und die Mitglieder der Ombudsstelle haben die Kompetenz des unabhängigen Ombudsmanns gestärkt und seine Befugnisse erweitert. Dies führt zu einer erheblichen Verbesserung der Rechtsposition von Verbrauchern bei der außergerichtlichen Streitschlichtung im Bereich Fonds nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.



**„Die Finanzbranche muss Eigeninitiative zeigen, um das Vertrauen der Verbraucher wieder zu gewinnen. Lippenbekenntnisse reichen nicht.“ Ombudsmann Dr. h. c. Gerd Nobbe**

Der Ombudsmann kann Streitigkeiten künftig auch mittels eines für die Gesellschaft bindenden Schiedsspruchs klären. Dies gilt für Rechtssachen bis zu einem Gesamtstreitwert von 10.000,- Euro. Rechtsgrundsätzliche Fragen, zum Beispiel die Beurteilung der Wirksamkeit einer allgemeinen Geschäftsbedingung, dürfen in diesen Fällen jedoch keine Rolle spielen. In solchen Fällen gebietet es das Rechtsschutzinteresse der Parteien, dass der Ombudsmann weiterhin auf Grundlage von Vorschlägen arbeitet und der ordentliche Rechtsweg für Verbraucher und Gesellschaften erhalten bleibt.

Die Ombudsstelle bietet mit dieser Neuordnung ihrer Verfahrensregeln nun eines der verbraucherfreundlichsten Streitschlichtungsverfahren im Finanzsektor.

Die neuen Verfahrensregeln gelten für alle Beschwerden, die seit dem 17.01.2014 bei der Ombudsstelle eingehen.

## HÄUFIGE FRAGEN AN DEN OMBUDSMANN

*„Sehr geehrter Herr Dr. Nobbe,*

***die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) hat Zulagen für meinen Riester-Vertrag zurückgebucht. Können Sie mir weiterhelfen?“***

*„Die Ombudsstelle kann helfen, wenn eine Verbraucherbeschwerde den Anbieter eines Riester-Vertrags betrifft, also z. B. die DeAWM oder Union Investment.*

*Die Frage der Zulagenberechtigung bzw. die Zulagen-gewährung bemisst sich indes nach dem Einkommensteuergesetz (EstG) und ist grundsätzlich Sache der ZfA. Die ZfA zahlt Zulagen meist vorab. Die rechtliche Prüfung der Zulagenberechtigung erfolgt oft erst zu einem späteren Zeitpunkt. Es kann also zu Rückforderungen kommen, wenn tatsächlich keine Zulagenberechtigung besteht. Der Anbieter Ihres Riester-Vertrags muss Sie jährlich über die Höhe des gebildeten Kapitals informieren. Das gebildete Kapital umfasst Ihre Beiträge und staatliche Zulagen. Die Rückbuchung von Zulagen muss also ersichtlich sein.*

*Im Fall der Rückbuchung sollte Ihnen der Anbieter aber in jedem Fall zur Seite stehen und Informationen zu Ihren Handlungsmöglichkeiten, zumindest auf Anfrage, erteilen.*

*Hilfreiche Tipps zu diesem Thema enthielt zuletzt auch die Zeitschrift „Finanztest“ (Ausgabe Oktober 2013).“*

*Dr. h. c. Gerd Nobbe  
Ombudsmann*

## VERFAHRENSORDNUNG AN KAPITALANLAGEGESETZBUCH ANGEPASST

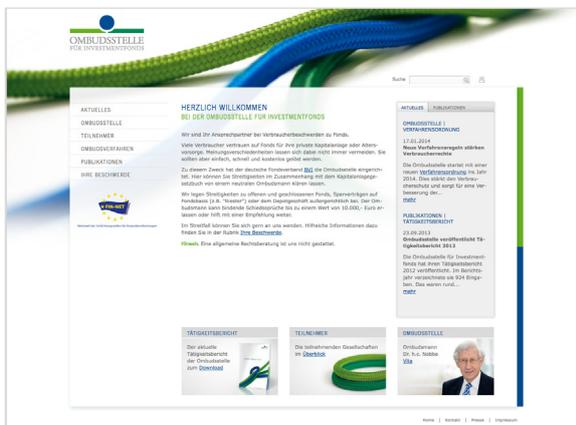
Der deutsche Fondsverband BVI hat die Verfahrensordnung der Ombudsstelle an das Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) bzw. an die Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des KAGB angepasst.

Der Aufgabenbereich der Ombudsstelle erweitert sich damit auf alle Kapitalanlageprodukte des KAGB. Bislang erstreckte sich ihre Zuständigkeit nur auf offene Fonds nach dem Investmentgesetz. Das KAGB hatte 2013 das Investmentgesetz abgelöst und ein gemeinsames Regelwerk für offene und geschlossene Fonds geschaffen.

Im Zuge der Neuordnung der Verfahrensregeln wurde neben der eingeführten Bindungswirkung für Schlichtungsvorschläge die Einleitung des Ombudsverfahrens erleichtert. Verbraucher können Schlichtungsanträge jetzt mit allen Rechtswirkungen auch per Fax oder Email einreichen. Dies war bislang nur per Brief möglich. Zudem informiert die Verfahrensordnung nun auch über die verjährungshemmende Wirkung des Ombudsverfahrens. Das ist eine wichtige Information für Verbraucher.

Die neue Verfahrensordnung ist nach Prüfung und Genehmigung durch das Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz am **17.01.2014** in Kraft getreten.

## OMBUDSSTELLE MIT NEUEM WEBAUFTTRITT



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

Die Ombudsstelle hat ihre [Website](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) zum Jahreswechsel verbraucherfreundlicher gestaltet.

Der Relaunch der Website verbessert das Informationsangebot für Verbraucher und Interessierte und erleichtert im Streitfall die Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle. Verbraucher können jetzt auch anhand eines Online-Tools prüfen, ob der Ombudsmann in ihrem Fall vermitteln kann.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### „GROKO“ FÜR VERBRAUCHERFREUNDLICHE STREITSCHLICHTUNGSMÖGLICHKEITEN

Der Koalitionsvertrag der CDU/CSU/SPD sieht zum Verbraucherschutz unter anderem vor, die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR) zeitnah und verbraucherfreundlich in deutsches Recht umzusetzen. Bereits bestehende Streitschlichtungsmöglichkeiten sollen auf ihre Verbraucherfreundlichkeit getestet werden. Die ADR-Richtlinie ist zusammen mit der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung (ODR) im vergangenen Jahr in Kraft getreten. Das Legislativpaket soll dafür sorgen, dass europäische Verbraucher künftig in nahezu allen Bereichen des täglichen Lebens auf qualitativ gleichwertige Streitschlichtungsstellen zurückgreifen können. Die anerkannten Schlichtungsstellen im deutschen Finanzsektor sind modellhaft und entsprechen den EU-Vorgaben bereits heute. Die EU-Staaten müssen die neuen Regelungen bis Juli 2015 in innerstaatliches Recht umsetzen.

### BESCHWERDEMANAGEMENT SOLL HARMONISIERT WERDEN

Die europäische Wertpapieraufsicht (ESMA) und die europäische Bankenaufsicht (EBA) haben einen gemeinsamen Entwurf für Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung im Wertpapier- und Bankbereich veröffentlicht. Die Leitlinien sollen den Verbraucherschutz stärken, indem die interne Bearbeitung von Kundenbeschwerden bei Fondsgesellschaften und Banken in Europa vereinheitlicht und verbessert wird. In deutschen Fondsgesellschaften gibt es bereits heute auf Grundlage des Kapitalanlagegesetzbuchs interne Beschwerdestellen für Verbraucher. Diese sollten vor einem außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren immer in Anspruch genommen werden. Die Leitlinien sollen im 1. Quartal 2014 verabschiedet werden.

## RECHT & GESETZ

---

### GRUNDSATZENTSCHEIDUNGEN DES BGH ERLEICHTERT

Das Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten erleichtert künftig Grundsatzentscheidungen des BGH. In der Vergangenheit beklagten Verbraucherschützer oft, dass Banken und Versicherer kundenfreundliche Grundsatzurteile des höchsten deutschen Zivilgerichts verhinderten, indem sie im letzten Moment ihre Revision gegen das vorinstanzliche Urteil zurücknahmen. Dies ist jetzt nur noch mit Zustimmung des Verbrauchers bzw. des Revisionsbeklagten möglich. Die Neuregelung in der Zivilprozessordnung (§ 565 ZPO) ist am 01.01.2014 in Kraft getreten.

### BGH: BEHALTENSVEREINBARUNG FÜR VER- TRIEBSVERGÜTUNGEN WIRKSAM

Banken können in ihren AGB gegenüber Verbrauchern vereinbaren, dass sie eine zulässige Vertriebsvergütung des Wertpapieremittenten behalten dürfen. Der BGH (Urteil v. 14.01. 2014 - XI ZR 355/12) hat eine solche Klausel für wirksam erachtet. Er klärt indes nicht, ob ein Anspruch gegen die Bank auf Herausgabe einer Vertriebsvergütung besteht. Das bleibt weiterhin offen. Nach Auffassung des BGH ließ die Klausel in vorliegendem Fall die inhaltliche Reichweite und wirtschaftliche Tragweite des Verzichts auf einen möglichen Anspruch durch den Verbraucher im Voraus hinreichend klar erkennen. Eine unangemessene Benachteiligung liege nicht vor. Es entspreche vielmehr einem berechtigten Rationalisierungsinteresse der Bank, einen Herausgabeverzicht im Massengeschäft wie dem Wertpapiergeschäft nicht in jedem Einzelfall vereinbaren zu müssen. Dem Informationsinteresse des Verbrauchers werde dadurch Rechnung getragen, dass die Bank vor Abschluss einzelner Wertpapiergeschäfte im Rahmen der Anlageberatung unaufgefordert und im Übrigen auf Nachfrage die Provisionshöhe mitteile. Es sei nicht erforderlich, dass die Klausel zusammenfassend erläutere, unter welchen Voraussetzungen die Bank Vertriebsvergütungen annehmen darf.

## NOTIZEN

---

### BAFIN IM DIALOG MIT OMBUDSLEUTEN DES FINANZMARKTS

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und zahlreiche Ombudsleute des Finanzsektors haben über aktuelle Entwicklungen im Schlichtungs- und Beschwerdewesen sowie über Fragen des Verbraucherschutzes diskutiert. Anlass war das 2. BaFin-Schlichtertreffen am 10.12.2013, an dem auch die Ombudsstelle teilgenommen hat. Der erste Meinungsaustausch zwischen Finanzaufsicht und Streitschlichtern fand 2012 statt. Die Gespräche sollen fortgesetzt werden.

### BAFIN-VERBRAUCHERTELEFON

Verbraucher können sich bei Fragen aus dem Banken-, Wertpapier- und Versicherungsbereich an das [BaFin-Verbrauchertelefon](#) wenden. Der Service ist unter +49 228 299 70 299 montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

## IMPRESSUM

---

### HERAUSGEBER

BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

### REDAKTION

Büro der Ombudsstelle des BVI  
+49 30 6 44 90 46-0  
[info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

*Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist Ansprechpartner für die außergerichtliche Klärung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der Fondsanlage. Die Ombudsstelle ist auf Grundlage der BaFin-Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches tätig.*