



TÄTIGKEITSBERICHT 2024

für den Berichtszeitraum 1.1. - 31.12.2024

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

1. OMBUDSSTELLE FÜR INVESTMENTFONDS

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

1.1 Aufgabe

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist die außergerichtliche Schlichtung von Finanzstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Mitgliedsunternehmen, überwiegend Kapitalverwaltungsgesellschaften nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB). Die Verbraucherrechtsstreitigkeiten, die sie bearbeitet, betreffen insbesondere Finanzprodukte, wie offene und geschlossene Fonds nach dem KAGB, fondsbasierte Altersvorsorgeverträge (z. B. Riester-Verträge) und weitere Finanzprodukte bzw. -dienstleistungen, wie das Depotgeschäft.

1.2 Organisation

Die Ombudsstelle ist eine Verbraucherschlichtungsstelle in Verbandsträgerschaft. Träger ist der deutsche Fondsverband BVI¹. Die Ombudsstelle arbeitet mit zwei unabhängigen Schlichtern, die vom Büro der Ombudsstelle des BVI als Geschäftsstelle unterstützt werden. Im Berichtszeitraum waren Wolfgang Arenhövel, Präsident des Hanseatischen OLG in Bremen a. D., und Antonius Fahnenmann, Präsident des Landgerichts Osnabrück a. D., zu gleichen Teilen als Schlichter tätig. Der BVI hat beide Schlichter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Justiz (BfJ) und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. bestellt. Die Geschäftsstelle leitete Timm Spyra-Sachse (Volljurist). Die Ombudsstelle ist seit 2011 tätig.

1.3 Grundlagen

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

¹ BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

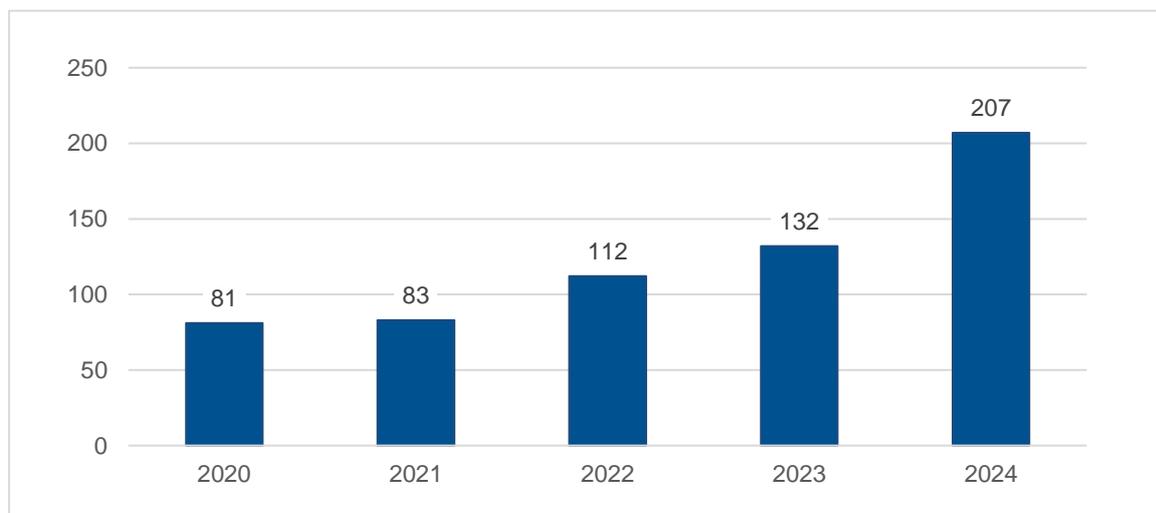
2. TÄTIGKEITSBERICHT 2024

Der vorliegende Tätigkeitsbericht betrachtet die Eingänge und die Erledigungen bei der Ombudsstelle im Zeitraum vom 1.1. - 31.12.2024. Die Grundlagen der Berichterstattung sind §§ 20 FinSV, 4 Abs. 1 VSBIInfoV. Der Tätigkeitsbericht orientiert sich dabei an den Empfehlungen des BfJ im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7.9.2017.

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

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden bei der Ombudsstelle haben sich 2024 im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Gemessen an Größe und Bedeutung der deutschen Fondswirtschaft bzw. der vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer in Deutschland und auch mit Blick auf das Beschwerdeaufkommen von Verbraucherschlichtungsstellen anderer Finanzsektoren oder Branchen blieben sie damit jedoch insgesamt weiter vergleichsweise überschaubar. Im Berichtszeitraum verzeichnete die Ombudsstelle 207 Eingänge (Vj. 132), davon 171 Schlichtungsanträge und 36 allgemeine Anfragen. Dies entspricht einem Anstieg um knapp 57 % gegenüber 2023, der auf zwei Themen zurückzuführen ist. Zum einen wandten sich 48 Verbraucher im Zuge des BGH-Urteils vom 21.11.2023 (XI ZR 290/22) zur Wirksamkeit von Kostenklauseln in Riester-Verträgen von Sparkassen gegen Kostenklauseln in Altersvorsorgeverträgen von Kapitalverwaltungsgesellschaften. Sie beanstandeten den Abschluss kostenpflichtiger Rentenversicherungen ab dem 85. Lebensjahr im Rahmen der Auszahlphase ihres Altersvorsorgevertrags. Zum anderen wandten sich weitere 34 Verbraucher gegen eine Sonderbewertung bei einem offenen Immobilienfonds und dessen Risikoeinstufung in Verkaufsdokumentationen. Die Ombudsstelle hat die Schlichtung in diesen Fallkonstellationen regelmäßig wegen noch ungeklärter grundsätzlicher Rechtsfragen abgelehnt.

Eingangszahlen im Jahresvergleich 2020 - 2024



Die Eingänge und Erledigungen bei der Ombudsstelle stellten sich 2024 im Einzelnen wie folgt dar:

Statistik Eingänge 2024

	2023	2024	Anteil
Eingänge (insgesamt)	132	207	
abzüglich allgemeine Anfragen	32	36	
= eingegangene Schlichtungsanträge (insgesamt)	100	171	
davon zuständig	85	152	
Kategorie: Investmentfonds (Produkt) <ul style="list-style-type: none"> - Fondsbewertung (34) - Rückgabe / -nahme von Fondsanteilen (3) - Aussetzung der Rücknahme von Fondsanteilen (1) - Verschmelzung von Fonds (1) - Nachlass (5) 	11	44	
Kategorie: Investmentfonds (Vertrieb)	3	0	
Kategorie: Altersvorsorgeverträge (fondsbasiert) <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb (2) - Verwaltung (11) - Gebühren / Kosten / Provisionen (2) - Wohn-Riester (1) - Anbieterwechsel (1) - Auszahlungs- / Rentenphase (59) - Kündigung (3) 	43	79	
Kategorie: Depotführung <ul style="list-style-type: none"> - Kauf- / Verkauf von Fondsanteilen (2) - Depotführung (3) - Depotkosten / -entgelt (1) - Depot- / Anteilübertrag (5) - Steuern (2) - Vermögenswirksame Leistungen (5) - Standardisierte Vermögensverwaltung (1) - Depotkündigung (3) - Zwangsvollstreckung (1) - Nachlass (6) 	28	29	
davon nicht zuständig	15	19	
Finanzstreitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 - 7 UKlaG (Abgaben gemäß § 24 FinSV)	11	15	
Sonstige Finanzstreitigkeiten i.w.S.	4	4	
Sonstige Streitigkeiten	0	0	

Statistik Erledigungen 2024

	2023	2024	Anteil
abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge (insgesamt)	120	146²	
davon			
Schlichtungsanträge, die an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden (§ 24 FinSV)	11	15	10,3 % ³
Schlichtungsanträge, die der Verbraucher zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)	9	13	8,9 % ⁴
Schlichtungsanträge, bei denen das Unternehmen dem Anliegen des Verbrauchers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise zugunsten des Verbrauchers erledigt haben	34	30	20,5 % ⁵

	2023	2024	Anteil
nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Schlichtungsanträge (insgesamt)	11	47	32,2 %⁶
davon			
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	6	3	
2. die Ombudsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag bei Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben	4	4	
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder war bei einer solchen anhängig	0	0	
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem ZKG war bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des ZKG zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es war in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0	0	

² Anzahl aller 2024 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist. Die Ombudsstelle konnte 122 von 171 eingegangenen Schlichtungsanträgen bis zum 31.12.2024 abschließend bearbeiten. Darüber hinaus hat sie weitere 24 Schlichtungsanträge aus 2023 in 2024 abschließend bearbeitet.

³ Bezugswert: 146

⁴ Bezugswert: 146

⁵ Bezugswert: 146

⁶ Bezugswert: 146 (Anzahl aller 2024 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist)

5. wegen der Streitigkeit war bereits ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0	0	
6. die Streitigkeit war bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hatte bereits durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0	0	
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig	0	0	
8. die Streitigkeit war bereits durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0	0	
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, war bereits verjährt und das Unternehmen hatte die Einrede der Verjährung erhoben	0	0	
10. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich war, war noch nicht geklärt	1	40	
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend waren, blieben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden konnte	1	0	

	2023	2024	Anteil
= Schlichtungsverfahren	55	41	
davon			
Anzahl der Verfahren, in denen die [beide] Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	11	15	10,3 % ⁷
Anzahl der Verfahren, in denen die [eine oder beide] Parteien einen Vergleichs- / Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	44	26	17,8 % ⁸

⁷ Bezugswert: 146

⁸ Bezugswert: 146

	2023	2024
durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	65,4 Tage	28,3 Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	155,6 Tage	110,8 Tage
<i>bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen berücksichtigt:</i>		
- es wurden alle Verfahren berücksichtigt, in denen die Ombudsstelle zuständig war		

	2023	2024	Anteil
Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis ⁹ des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	11	15	100 % ¹⁰
Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	0	0	0 %

	2023	2024	Anteil
grenzübergreifende Schlichtungsanträge (sofern bekannt)	6	7	4,1 %¹¹
Europäischer Wirtschaftsraum (EWR)	3	4	
Drittstaaten	3	3	

⁹ Bezugswert: 15 (Anzahl der Verfahren, die 2024 aufgrund einer Einigung beendet wurden, d. h. in denen beide Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben)

¹⁰ Keine positive Kenntnis; mangels entgegenstehender Hinweise oder Erkenntnisse wird aber davon ausgegangen, dass die Parteien sich in allen Fällen an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

¹¹ Bezugswert: 171 (im Berichtsjahr eingegangene Schlichtungsanträge)

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

Die Ombudsstelle hat aufgrund ihrer Schlichtungstätigkeit im Berichtszeitraum über die unter Ziff. 2.1 erfolgten Angaben hinaus keine Erkenntnisse über Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Schlichtungsanträge waren.

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

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

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

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

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

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

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

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten konzentriert sich auf europäischer Ebene in der Mitgliedschaft der Ombudsstelle im Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET¹²), dem sie seit 2012 angehört. Das FIN-NET ist ein Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich in Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) unter Leitung der EU-Kommission. Es hilft Verbrauchern in grenzüberschreitenden Fällen und besteht aktuell aus 64 Vollmitgliedern aus 30 Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums sowie 7 assoziierten Mitgliedern. Timm Spyra-Sachse, Leiter des Büros der Ombudsstelle, gehörte im Berichtszeitraum als deutscher Vertreter dem Steering Committee (Lenkungsausschuss) des FIN-NET an. Im Jahr 2024 fanden am 14.5. und am 12.11.2024 (hybride) Treffen der FIN-NET-Mitglieder statt.

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle auf direktem Wege sieben grenzübergreifende Schlichtungsanträge verzeichnet. Bei vier Schlichtungsanträgen handelte es sich um Verbraucher aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (Norwegen, Österreich, Polen, Tschechien), bei drei Schlichtungsanträgen um Verbraucher aus Drittstaaten (Schweiz, USA). Die Ombudsstelle hat im Berichtszeitraum keine Schlichtungsanträge über die Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission erhalten.

¹² www.finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

2.5.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO)

Die Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen auf globaler Ebene hat die Ombudsstelle 2016 durch ihren Beitritt zum International Network of Financial Services Ombudsman Schemes verstärkt. Das INFO-Network¹³ ist ein weltweiter Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich. Es fördert die Kooperation und den Erfahrungsaustausch auf internationaler Ebene.

Weitere Informationen über die Ombudsstelle und ihre Schlichtungsarbeit stehen unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de zur Verfügung. Die Ombudsstelle veröffentlicht über den gesetzlichen Tätigkeitsbericht hinaus einen ausführlichen Jahresbericht und informiert unterjährig mit vierteljährlichen Kurzberichten.

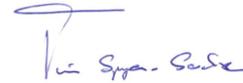
Berlin, den 28.1.2025



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



Antonius Fahnenmann
Präsident des
Landgerichts Osnabrück a.D.
Ombudsmann



Timm Spyra-Sachse
Leiter
Büro der Ombudsstelle des BVI

¹³ www.networkfso.org/