



## THEMEN

### KURZBERICHT

---

- 1. Quartal 2024: Verbraucherkontakte auf Vorjahresniveau

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

---

- Verbraucherbeschwerden bei der BaFin haben stark zugelegt

### RECHT & GESETZ

---

- vzbv informiert über Sammelklagen

### NOTIZEN

---

- söp mit neuem Namen

## KURZBERICHT

---

### 1. QUARTAL 2024: VERBRAUCHERKONTAKTE AUF VORJAHRESNIVEAU

Bei der Ombudsstelle für Investmentfonds bewegten sich die Verbrauchieranfragen und -beschwerden zum Start des Jahres 2024 in etwa auf dem Niveau des Vorjahres.

Im ersten Quartal registrierten wir 42 Eingänge und damit nur etwas weniger als im ersten Vorjahresquartal mit 44 Eingängen (vgl. [Quartalsinfo 2/2023](#)). Im Vergleich zum vorangegangenen Quartal meldeten sich in den ersten drei Monaten indes etwas mehr Fondssparer bei uns. Im vierten Quartal 2023 waren es noch 28 Eingänge (vgl. [Quartalsinfo 1/2024](#)).

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2020	2021	2022	2023	1. Qu. 2024
Eingänge	81	83	112	132	42

Thematisch ging es in den ersten Wochen des neuen Jahres in gut 30 % der Fälle um Fragestellungen bei fondsbasierten Altersvorsorgeverträgen infolge des BGH-Urteils zu Riester-Kostenklauseln ([XI ZR 290/2022](#)). Darüber hinaus ließen sich bislang noch keine nennenswerten Schwerpunkte ausmachen.

Weitere Einzelheiten eines Berichtsjahres schildern wir in unseren Tätigkeits- und Jahresberichten.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### VERBRAUCHERBESCHWERDEN BEI DER BAFIN HABEN STARK ZUGELEGT

Bei der deutschen Finanzaufsicht BaFin haben sich im letzten Jahr deutlich mehr Verbraucher beschwert als noch im Vorjahr. Laut Pressemitteilung der BaFin gingen 2023 insgesamt 38.233 Beschwerden ein. Dies entspricht einem Zuwachs von rund 62 % im Vergleich zu 2022 mit insgesamt 23.630 Beschwerden.

Im Bankensektor legten die Beschwerden besonders stark zu. Die BaFin verzeichnete einen Zuwachs von fast 87 % auf 27.536 Beschwerden. Hierfür ist ein Sonder-effekt mitverantwortlich. Ein wesentlicher Teil der Beschwerden über Störungen im Privatkundenservice bei den Banken ging auf ein von der BaFin nicht namentlich benanntes Institut zurück.

Im Versicherungssektor gingen 7.680 Beschwerden ein. Das sind gut 20 % mehr als im Vorjahr. Oft in der Kritik standen die Dauer der Schadenbearbeitung und die schleppende Auszahlung von Versicherungsleistungen.

Zu Wertpapierdienstleistern verzeichnete die BaFin mit 2.835 Beschwerden einen Zuwachs von 18 %. Viele Verbraucher klagten über lange Reaktionszeiten, unzureichende Antwortschreiben oder Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Depotüberträgen.

Über Fondsgesellschaften beschwerten sich 182 Verbraucher. 2022 hatte es 96 Beschwerden gegeben.

## RECHT & GESETZ

### VZBV INFORMIERT ÜBER SAMMELKLAGEN

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bietet unter [www.sammelklagen.de](http://www.sammelklagen.de) einen detailreichen Überblick über die von ihm geführten Musterfeststellungs- und Abhilfeklagen gegen Unternehmen. Verbraucher erhalten über das Webportal u.a. Informationen, für welche Klagen sie sich aktuell im Klageregister beim Bundesamt für Justiz (BfJ) anmelden können und welche Verfahren bereits abgeschlossen sind. Zurzeit sind z.B. Anmeldungen für Sammelklagen gegen eventim, Vodafone oder die Sparkasse KölnBonn möglich. Vor einer Anmeldung im Klageregister beim BfJ können Ver-

braucher über einen sog. Klage-Check des vzbv noch einmal online prüfen, ob sie sich tatsächlich einer Sammelklage anschließen können.



© merklucht.de

## NOTIZEN

### SÖP MIT NEUEM NAMEN

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) heißt jetzt Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. Hintergrund des Namenswechsels ist eine sukzessive Erweiterung ihrer Aufgabengebiete. Bei Gründung der söp in 2009 lag ihr Fokus noch auf der Bahn. Mittlerweile schlichtet sie Verbraucherstreitigkeiten über die gesamte Palette des Reiseverkehrs (z.B. Flug-, Schiffs-, Omnibus- und Reiseunternehmen) hinweg.

## 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 des BVI ist vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich, insbesondere zur alternativen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten über Geldanlagen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.*