



# OMBUDSSTELLE

für Sachwerte und  
Investmentvermögen

## Tätigkeitsbericht nach § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung

### A. Einleitung

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen (ehemals Ombudsstelle Geschlossene Fonds) ist seit neun Jahren für die Anleger Ansprechpartner zur Beilegung ihrer Meinungsverschiedenheiten und Streitfragen im Zusammenhang mit ihren Beteiligungen an geschlossenen Fonds. Seit Oktober 2013 ist die Ombudsstelle auch für Streitigkeiten in Bezug auf Investmentvermögen bzw. deren Verwaltern zuständig.

Als unabhängige Einrichtung hilft die Ombudsstelle Anlegern, schnell, fair, unbürokratisch und gebührenfrei etwaige Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen.

Schlichter der Ombudsstelle sind Dr. Inga Schmidt-Syaßen und Dr. Fritz Frantziach (<http://www.ombudsstelle.com/ombudspersonen.html>).

Zum 31. Dezember 2016 hatte der Verein Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. 34 Mitglieder, die sich am Verfahren beteiligen. Neben den Mitgliedsunternehmen hatten sich in 2016 weitere 410 Unternehmen dem Ombudsverfahren angeschlossen, davon 399 Fonds- und Treuhandgesellschaften, und 11 Anbieter von Sachwert-Investmentvermögen. Die Liste mit den angeschlossenen Unternehmen finden Sie unter <http://www.ombudsstelle.com/angeschlossene-unternehmen.html>.

Seit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes im April 2016 und mit förmlicher Anerkennung zum 1. Februar 2017 durch das Bundesamt für Justiz ist die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne von § 14 Abs. 3 S. 1 Unterlassungsklagengesetz i.V.m. § 11 Abs. 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV).

Gemäß § 20 FinSV hat die Schlichtungsstelle jeweils zum 1. Februar, der auf das Berichtsjahr folgt, einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

### B. Statistik 2016

#### I. Gesamtanzahl der Schlichtungsanträge

Seit dem Start der Ombudsstelle im März 2008 bis zum Ende des Berichtsjahrs sind insgesamt 1157 Schlichtungsanträge bei der Ombudsstelle eingegangen.

Im Jahr 2016 gab es 54 Schlichtungsanträge bei der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen.

Davon richteten sich 22 Anträge gegen Vereinsmitglieder bzw. gegen die von ihnen aufgelegten geschlossenen Fonds, die sich dem Ombudsverfahren angeschlossen haben. Auf die einzelnen Mitgliedsunternehmen bezogen, betrafen die Schlichtungsanträge Fonds von zwölf verschiedenen Mitgliedsunternehmen.

Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl an Anfragen, die sich gegen geschlossene Fonds richten, zurückgegangen.

Dennoch gab es auch im Jahr 2016 wieder eine große Anzahl von telefonischen Anfragen hinsichtlich der Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens, ohne dass anschließend ein Schlichtungsantrag gestellt wurde. Seit 2013 werden diese Anfragen nicht mehr statistisch erfasst.

## II. Eingangswege der Schlichtungsanträge

Die Ombudsstelle bietet mehrere Wege an, den Schlichtungsantrag einzureichen. Möglich ist die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Ombudsstelle über die Website, per E-Mail, Brief oder Fax. Am häufigsten nutzten Antragsteller im Jahr 2016 das Kontaktformular auf unserer Website. 25 Anträge gingen auf diesem Weg ein. Etwa in gleicher Zahl gingen Anträge per E-Mail (12 Anträge) bzw. per Brief (14 Anträge) ein. Nur 3 Anträge erreichten die Ombudsstelle per Fax.

Eingangswege der Schlichtungsanträge in 2016 Grafik



## III. Antragsgegner

In 22 Fällen konnte die Ombudsstelle im Jahr 2016 ein Schlichtungsverfahren eröffnen und durchführen, da sich diese Schlichtungsanträge gegen Unternehmen richteten, die am Verfahren bei der Ombudsstelle teilnehmen.

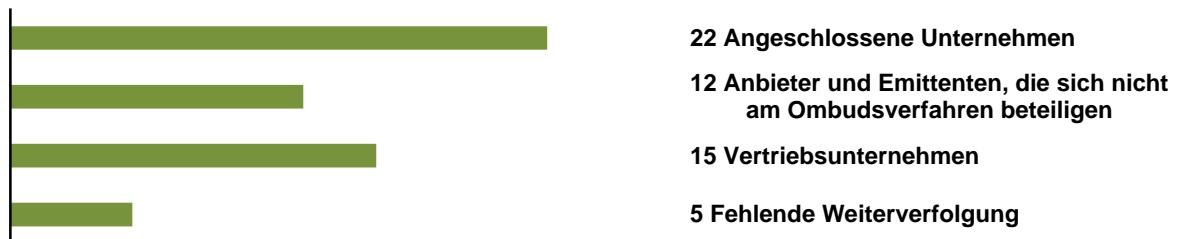
Für 32 Anträge, die im Jahr 2016 eingingen, war die Ombudsstelle hingegen nicht zuständig. Diese Fälle unterteilen sich wie folgt:

12 Anträge richteten sich gegen geschlossene Fonds, die dem Ombudsverfahren nicht angeschlossen waren. 15 Schlichtungsanträge richteten sich gegen eigenständige Vertriebsunternehmen (Banken, Sparkassen bzw. den bankenunabhängigen Vertrieb), für die eine Zuständigkeit der Ombudsstelle ebenfalls nicht bestand. Sie konnten daher nicht

zur Schlichtung angenommen werden und wurden mit Zustimmung des Anlegers, soweit möglich, an die zuständige Schlichtungsstelle weitergeleitet.

In 5 Fällen konnte die Zuständigkeit der Ombudsstelle nicht abschließend geklärt werden, weil die Antragsteller ihre Anträge nicht weiter verfolgten und erbetene Informationen nicht beibrachten.

Einen guten Überblick über die Verteilung der Anträge im Hinblick auf die Zuständigkeit der Ombudsstelle bietet die folgende Grafik:



#### IV. Antragsgründe

Der folgenden Grafik ist zu entnehmen, welche Gründe den Schlichtungsbegehren der Antragsteller im Jahr 2016 zu Grunde lagen.



In 14 Fällen wandten sich Anleger wegen behaupteter Prospektfehler an die Ombudsstelle. In 7 Fällen wurde der Antrag mit dem Wunsch, den Fonds kündigen zu wollen begründet. In jeweils 6 Fällen wollten Anleger ihre Beteiligung widerrufen oder reklamierten Auskunfts- und Kontrollrechte.

Fehler bei Auszahlungen/Ausschüttungen beanstandeten Anleger in 6 Fällen.

Im Übrigen betrafen 12 Fälle unterschiedliche Gründe, so z.B. Anträge, bei denen die Antragsteller Beratungsfehler geltend machten.

In 3 Fällen blieb der Antragsgrund unbekannt, da die Antragsteller auch nach Rückfrage hierzu keine näheren Angaben machten.

## V. Antragsziele

Mit dem Schlichtungsantrag verfolgten die meisten Anleger das Ziel, einen wie auch immer gestalteten Ausgleich für die negative Entwicklung ihrer Anlage zu erhalten. In der Mehrzahl der Fälle (23) erstrebten Antragsteller die Rückabwicklung ihrer Beteiligung.

13 Antragsteller begehrten Schadensersatz von den Antragsgegnern.

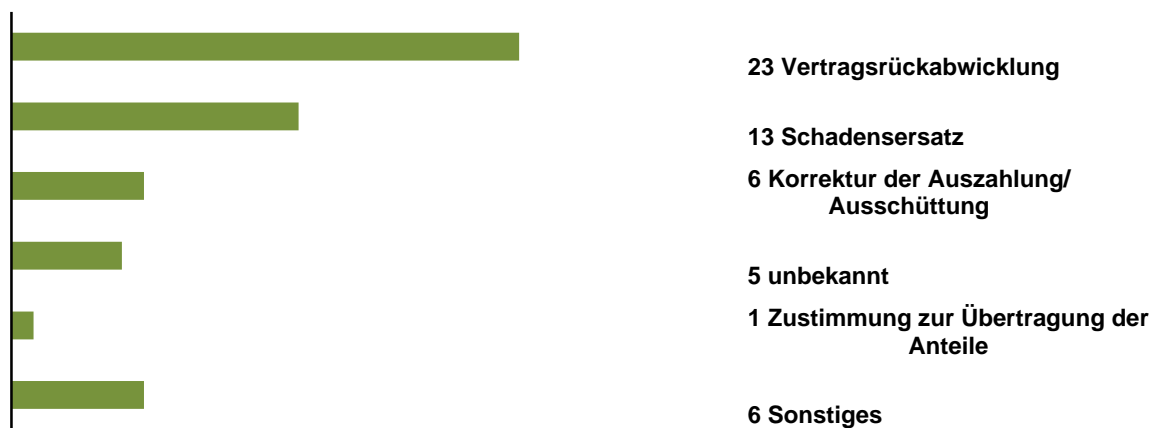
In 6 Fällen wollten Antragsteller über das Schlichtungsverfahren die Korrektur von Auszahlungen/Ausschüttungen erreichen.

In einem Fall wollte der Antragsteller mit Hilfe der Ombudsstelle die Zustimmung zur Übertragung der Beteiligung erreichen.

In 6 Fällen verfolgten die Antragsteller unterschiedliche Ziele. Beispielsweise ging es darum, feststellen zu lassen, dass ein Antrag nach Ansicht des Antragstellers auf die Tagesordnung zur Gesellschafterversammlung hätte aufgenommen werden müssen oder es wurde in einem anderen Fall eine transparente Berichterstattung gewünscht. In einem weiteren Fall wollte der Antragsteller klären ob die Rückforderung von Auszahlungen rechtmäßig ist.

In 5 Fällen blieb das Ziel des Schlichtungsantrags unbekannt mangels Reaktion der Antragsteller auf Nachfragen der Geschäftsstelle.

Die nachstehende Grafik zeigt die Verteilung der Antragsziele im Jahr 2016



## VI. Schlichtungen

Von den im Berichtsjahr 2016 eingegangenen 54 Schlichtungsanträgen konnten 45 Verfahren abgeschlossen werden. 9 Schlichtungsverfahren, die erst zum Ende des Jahres 2016 bei der Ombudsstelle eingingen, blieben offen und werden im Jahr 2017 weiter bearbeitet.

Insgesamt wurden 105 Verfahren im Jahr 2016 beendet. Aus dem Jahr 2015 wurden 60 offene Verfahren übernommen und im Berichtsjahr dann abgeschlossen.

## 1. Ergebnis der in 2016 beendeten Verfahren

### a) Abschluss wegen Unzuständigkeit

35 Anträge wurden mangels Zuständigkeit an die Antragsteller zurückgegeben oder an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle weitergeleitet. 5 Fälle verfolgten die Antragsteller nicht weiter, so dass sich die Zuständigkeit nicht abschließend klären ließ.

### b) Abschlüsse in der Zuständigkeit der Ombudsstelle

70 Schlichtungsverfahren wurden in der Zuständigkeit der Ombudsstelle abgeschlossen.

In 3 Fällen nahmen die Antragsteller ihren Antrag wegen eines außergerichtlichen Vergleichs noch vor einer Entscheidung durch die Ombudsperson zurück, womit das Verfahren zu beenden war.

In einem Fall einigten sich die Parteien nach Einschaltung der Ombudsstelle, ohne dass eine Entscheidung der Ombudsperson notwendig wurde. Dort ging es um den korrekten Wechselkurs bei der Berechnung des Abfindungsguthabens nach einer außerordentlichen Kündigung.

In 66 Fällen erfolgte eine Entscheidung durch die Ombudspersonen:

In zwei Fällen kam die Ombudsperson zu Gunsten des Antragstellers zur Bewertung, dass der Anspruch begründet ist. Dabei war in einem Fall der geltend gemachte Anspruch von der Antragsgegnerin teilweise zu erfüllen. Ob sich die Unternehmen an die Entscheidung gehalten haben, ist uns nicht bekannt.

In zwei Schlichtungsverfahren kam die Ombudsperson zum Ergebnis, dass der geltend gemachte Anspruch nicht begründet ist.

Außerdem erging ein Schlichtungsvorschlag zugunsten des Antragstellers. Dieser scheiterte jedoch, da der Schlichtungsvorschlag von der Antragsgegnerin nicht angenommen wurde.

In 61 Fällen lehnte die Ombudsperson die Schlichtungsanträge als unzulässig ab, überwiegend mit der Begründung, dass sie sogenannte Musterverfahren nach der Verfahrensordnung (§ 25 Verfahrensordnung aF) betrafen. Ein Musterverfahren liegt z.B. dann vor, wenn Prospektfehler vom Antragsteller gerügt werden mit der Folge dass eine Entscheidung der Ombudsstelle die Gesamtheit der Anleger beträfe. Das Schlichtungsverfahren soll aber nicht dazu dienen, weitreichende, über den Einzelfall des jeweiligen Antragstellers hinausweisende möglicherweise auch rechtsgrundsätzliche Entscheidungen zu treffen. Derartige Entscheidungen sind vielmehr den Gerichten vorzubehalten. Ziel des Schlichtungsverfahrens bleibt es, in individuellen Streitigkeiten möglichst einvernehmliche Lösungen für die Beteiligten zu finden. Bei 56 der 61 abgelehnten Verfahren wurden Prospektfehler geltend gemacht. Ein weiterer Fall wurde ebenfalls als Musterverfahren und somit unzulässig gewertet. Es wurde die Vergütungshöhe der Geschäftsführung einer Fondsgesellschaft gerügt. Auch hier hätte eine Entscheidung in der Sache Auswirkungen für alle Anleger des Fonds gehabt. In einem der übrigen 4 Fälle, die als unzulässig

bewertet wurden, ging es dem antragstellenden Anleger um die Feststellung, dass ein Tagesordnungspunkt zur Gesellschafterversammlung hätte aufgenommen werden müssen. Eine Schlichtung scheiterte hier an § 25 Verfahrensordnung aF, der vorsieht, dass Gesellschafterbeschlüsse und kaufmännische Entscheidungen kein zulässiger Schlichtungsgegenstand sind.

In 3 Fällen musste die Ombudsperson wegen Beweisschwierigkeiten von einer Schlichtung absehen (siehe § 17 Verfahrensordnung aF). In der Sache ging es um die Vermittlung der Fondsbeteiligung durch einen Mitarbeiter der Antragsgegnerin.

Insgesamt waren behauptete Prospektfehler im Jahr 2016 der signifikant häufigste Grund für die Anrufung der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen. Zurückzuführen ist dies auf das erwähnte Sammelverfahren gegen eine Anbieterin, das zum Ende des Jahres 2015 eingereicht wurde. Anzumerken ist, dass nach der seit dem 1. Februar 2017 gültigen Verfahrensordnung Prospektfehler nicht mehr als unzulässig abzulehnen sind, sondern die Ombudspersonen künftig die Möglichkeit haben, in diesen Fällen einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

## **2. Verfahrensdauer**

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verfahren, die für das Jahr 2016 vom Antragseingang bis zur Entscheidung bzw. Beendigung des Verfahrens berechnet wurde, betrug fünf Monate und somit etwas länger als im Vorjahr. Diese längere Verfahrensdauer ist auf das Ende des Jahres 2015 eingegangene Sammelverfahren mit fast 50 Fällen zurückzuführen, für das aufgrund von Antrags- und Sachverhaltserweiterungen wiederholt Stellungnahmen einzuholen waren. Es dauerte daher länger, bis die Beschwerdeakten vollständig und entscheidungsreif waren.

Allgemein gilt, dass nach der Verfahrensordnung zunächst der Antragsgegnerin ein Monat Zeit zur Stellungnahme einzuräumen ist und darauf wiederum dem Antragsteller ein Monat Zeit zur Erwidern gewährt wird. Soweit eine Zuständigkeit der Ombudsstelle gegeben ist, wird also regelmäßig frühestens 60 Tage nach Eingang des Schlichtungsantrags die Fallakte vollständig sein und die Prüfung durch die Ombudsperson erfolgen können. Angesichts der häufig komplexen Fragestellungen kommt es aber auch nicht selten vor, dass wiederholte Stellungnahmen angefordert werden müssen. Dies kann dazu führen, dass das Verfahren erst nach mehreren Monaten entscheidungsreif ist.

Differenziert betrachtet ergibt sich eine kürzere durchschnittliche Bearbeitungsdauer:

### **a) Verfahrensdauer bei Unzuständigkeit**

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer bei Anträgen, die die Ombudsstelle zurückgeben oder weiterleiten musste, betrug 17 Tage. In der Mehrheit der Fälle

wurde der Antragsteller innerhalb einer Woche benachrichtigt. Länger dauerte es meist, wenn die Zuständigkeit komplexer war oder Unterlagen nachgefordert werden mussten.

b) Verfahrensdauer bei Zuständigkeit (ohne Sammelverfahren)

Die durchschnittliche Verfahrensdauer vom Eingang eines Antrags bis zu einer Einigung oder Erledigung des Antrages bzw. einer Entscheidung durch die Ombudsperson betrug für die Schlichtungsanträge, die nicht zum Sammelverfahren gehörten wie im Vorjahr 4 Monate.

## VII. Grenzübergreifende Streitigkeiten

1. Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen hat ihre Schlichtungstätigkeit nicht auf Verbraucher oder Unternehmen aus bestimmten Ländern beschränkt. Dennoch gab es keine grenzübergreifenden Streitigkeiten, die im Jahr 2016 entschieden wurden.

Es ging ein Antrag eines Antragstellers mit Wohnsitz in Österreich ein, der sein Anliegen allerdings nicht weiterverfolgte, so dass auch die Zuständigkeit der Ombudsstelle nicht abschließend geklärt werden konnte.

Zum Ende des Jahres 2016 erhielten wir außerdem einen Antrag aus einem anderen europäischen Mitgliedsstaat gegen eines der angeschlossenen Unternehmen der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen, der nicht mehr in 2016 entschieden werden konnte und im Jahr 2017 weiter bearbeitet wird.

2. Die Ombudsstelle hat sich im Jahr 2014 dem Netzwerk von Schlichtungsstellen der Finanzbranche auf Ebene des europäischen Wirtschaftsraums (FIN-NET) angeschlossen und im Berichtsjahr gemeinsam mit anderen FIN-NET - Mitgliedern das jährliche Plenary-Meeting in Berlin ausgerichtet.

3. Auswertung

Insgesamt ist 2016 die Anzahl an Schlichtungsanträgen gegen geschlossene Fonds im Vergleich zu den Vorjahren stark zurückgegangen, was aus Verbraucherperspektive zu begrüßen ist. Gleichzeitig hat die Ombudsstelle mehr Schlichtungsverfahren als in 2015 abgeschlossen.

Auch für das Jahr 2016 hat sich gezeigt, dass die Ombudsstelle den Anlegern helfen kann – insbesondere in solchen Fällen, in denen der geschilderte Sachverhalt besonders gelagert und individuelle Streitigkeiten gegeben sind. In diesen Fällen konnten unter Umständen langwierige, kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden werden.

Bei Fragen zu diesem Tätigkeitsbericht oder allgemein zur Arbeit der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen ist die Geschäftsstelle unter: [info@ombudsstelle.com](mailto:info@ombudsstelle.com) oder zu den Telefonsprechzeiten Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr unter +49 (0)30 257 616 90 zu erreichen.

Dort kann der Tätigkeitsbericht auch in Textform angefordert werden.

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen  
1. Februar 2017

Kontakt:  
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen  
Postfach 64 02 22 | 10048 Berlin  
T +49 30 257 616 90 | F +49 30 257 616 91  
[info@ombudsstelle.com](mailto:info@ombudsstelle.com) |  
[www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)