



OMBUDSSTELLE

für Sachwerte und
Investmentvermögen

Tätigkeitsbericht 2017



Inhalt

A. Vorbemerkung	3
B. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	4
I. Anzahl der eingegangenen Anträge	4
II. Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge	5
III. Anzahl der abgelehnten Anträge	5
IV. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	6
V. Einigung/sonstige Erledigung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens	6
VI. Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren	6
VII. Zurückgenommene Anträge	7
VIII. Durchschnittliche Dauer der Verfahren	7
IX. Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben	7
X. Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten	7
C. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftreten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren	8
D. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	8
E. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	8
F. Erhebungsbogen	9

A. Vorbemerkung

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen (ehemals Ombudsstelle Geschlossene Fonds) ist seit dem Jahr 2008 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 Verwalter zuständig.

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

Die Ombudsstelle ist seit dem 1. Februar 2017 anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG).

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

Zum 31. Dezember 2017 hatte der Verein Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. 33 Mitglieder, die sich am Verfahren beteiligen. Neben den Mitgliedsunternehmen hatten sich in 2017 weitere 441 Unternehmen dem Ombudsverfahren angeschlossen, davon 429 Fonds- und Treuhandgesellschaften und 12 Anbieter von Sachwert-Investmentvermögen. Die Liste mit den angeschlossenen Unternehmen finden Sie unter <http://www.ombudsstelle.com/angeschlossene-unternehmen.html>.

Dieser Tätigkeitsbericht entspricht den Vorgaben in § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) i. V. m. § 4 Abs. 1 Nr. 1 Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) und richtet sich im Wesentlichen nach den Empfehlungen des Leitfadens des Bundesamts für Justiz vom 7. September 2017.

B. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

I. Anzahl der eingegangenen Anträge

Die Ombudsstelle hat im Jahr 2017 insgesamt 127 Eingaben per Brief, Fax, E-Mail oder über das Online-Formular erhalten. Telefonische Anfragen werden statistisch nicht erfasst. 14 Eingaben waren als bloße Anfragen zu qualifizieren, da sie kein konkretes Begehren enthielten. Bürger suchten in diesen Fällen häufig Rechtsberatung oder wollten sich allgemein über die Möglichkeit und den Ablauf eines Schlichtungsverfahrens bei der Ombudsstelle informieren. Häufig wenden sich auch Verbraucher an die Ombudsstelle, die zuvor das Verbrauchertelefon der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht kontaktiert hatten und von dort an uns verwiesen wurden.

1. Streitgegenstände

Die 113 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens verteilten sich auf folgende Streitgegenstände:

92 Schlichtungsanträge und damit die deutliche Mehrheit wurde wegen behaupteter Fehler des Emissionsprospektes eingereicht. 5 Antragsteller machten Kontroll- und Auskunftsrechte geltend. In zwei Fällen beehrten Antragsteller die Kündigung ihrer Beteiligung und in 2 Fällen wurden Fehler bei Auszahlungen/Ausschüttungen vorgetragen. 9 Anträge waren der Kategorie Sonstiges zuzuordnen und in 3 Fällen blieb der Antragsgrund unbekannt.

2. Erläuterung

Im Berichtsjahr überwogen signifikant Schlichtungsanträge wegen behaupteter Prospektfehler. Dies ist darauf zurückzuführen, dass am Ende des Jahres 2017 zahlreiche Anträge gegen zwei angeschlossene Unternehmen wegen behaupteter Prospektfehler eingingen.

Anträge, die „Sonstiges“ zum Inhalt hatten, richteten sich überwiegend gegen Unternehmen, für die die Ombudsstelle nicht zuständig war. Oft handelte es sich hierbei um Anträge von Anlegern, die sich bei der Vermittlung ihrer Fondsbeteiligung durch die Bank falsch beraten fühlten. In wenigen Fällen blieb der Antragsgrund unbekannt, weil die Antragsteller auch nach Rückfrage hierzu keine näheren Angaben machten. Wenn sich aus der An-

tragsschrift ergibt, dass wir als Ombudsstelle für den Schlichtungsantrag nicht zuständig sind, wird der Schlichtungsantrag entsprechend unserer Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet oder abgelehnt. Eine weitere Ermittlung zum Schlichtungsgrund unterbleibt in diesen Fällen.

II. Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge

Insgesamt hat die Ombudsstelle im Berichtsjahr 27 Verfahren und 14 Anfragen abschließend bearbeitet, davon 9 Anträge, die noch im Jahr 2016 eingegangen sind.

94 Fälle sind offen geblieben und werden im Jahr 2018 weiter bearbeitet. Hintergrund ist, dass die Mehrzahl dieser Anträge erst in den letzten beiden Wochen des Monats Dezember 2017 bei der Ombudsstelle einging.

Von den eingegangenen Anträgen konnten 6 Streitigkeiten gem. § 20 Abs. 1 Verfahrensordnung (§ 24 FinSV) an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben werden.

III. Anzahl der abgelehnten Anträge

Insgesamt wurden 14 Schlichtungsanträge abgelehnt, davon 8, die noch im Jahr 2016 eingegangen sind.

1. Unzuständigkeit

In 3 Fällen war die Ombudsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig und die Fälle konnten auch nicht an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle unter den Finanzschlichtungsstellen abgegeben werden. Es handelte sich hierbei nicht um Anträge aus dem Bereich des § 14 UKlaG, sondern überwiegend um Anträge wegen Beteiligungen an sogenannten „Altfonds“, also an Fonds, die nicht unter das Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) fallen. Auch die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist in diesen Fällen nur höchst ausnahmsweise zuständig. Die Ombudsstelle hat die Antragsteller daher in solchen Fällen regelmäßig auf die Möglichkeit eines Antrags bei der Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sowie der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen. Eine direkte Abgabe erfolgte nicht, da die Zuständigkeit einer der beiden Verbraucherschlichtungsstellen wie oben dargestellt nicht eindeutig festzustellen war und zudem nach § 24 Abs. 1 FinSV die Abgabe nur bei Streitigkeiten obligatorisch ist, die unter § 14 UKlaG fallen.

2. Beweisschwierigkeiten

In 5 Fällen musste die Ombudsperson die Schlichtung wegen Beweisschwierigkeiten ablehnen. 2 dieser Fälle bezogen sich auf Anträge, die im Jahr 2016 eingegangen sind.

3. Ablehnung wegen Vorliegen eines Musterverfahrens - § 25 Verfahrensordnung aF

In 6 Fällen war die Durchführung des Schlichtungsverfahrens aufgrund des Vorliegens eines Musterverfahrens nach § 25 Abs. 2 Verfahrensordnung aF (bis 1.2.2017) unzulässig. Ein Musterverfahren ist in der Regel dann anzunehmen, wenn es sich nicht um einen individuellen Streitfall handelt, sondern eine Entscheidung der Ombudsperson Auswirkungen für alle an einem Fonds beteiligten Anleger hätte. In der Vergangenheit war dies häufig bei Schlichtungsanträgen wegen behaupteter Prospektfehler der Fall. Solche Fälle sollten der Entscheidung durch die ordentlichen Gerichte vorbehalten bleiben.

IV. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben

Die Ombudsperson hat im Berichtsjahr in einem Verfahren einen sogenannten Schlichtungsspruch erlassen. Nach § 17 Abs. 4 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle kann die Ombudsperson bei einem Gegenstandswert bis 10.000 Euro einen Schlichtungsspruch erlassen, an den die Antragsgegnerin gebunden ist, sofern der Antragsteller den Vorschlag annimmt.

V. Einigung/sonstige Erledigung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens

In 2 Fällen kam es zu einer Einigung im Wege des Schlichtungsverfahrens. Dabei verzichtete die Antragsgegnerin in einem Fall auf die nach Ansicht des Antragstellers unberechtigte Forderung. In einem anderen Fall reduzierte die Antragsgegnerin auf den Schlichtungsantrag hin eine zuvor in Rechnung gestellte Gebühr. Schließlich erledigte sich eine im Jahr 2016 eingegangene Streitigkeit auf sonstige Weise, ohne dass eine Entscheidung der Ombudsperson nötig war, weil der Antragsteller sein Begehren nicht weiterverfolgte.

VI. Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren

Im Berichtsjahr wurden keine Schlichtungsvorschläge unterbreitet, die nicht angenommen wurden.

VII. Zurückgenommene Anträge

In 3 Fällen wurde das Verfahren beendet, nachdem die Anträge zurückgenommen worden waren. In einem dieser Fälle meldete sich der Antragsteller auch nach Fristsetzung nicht mehr bei der Ombudsstelle.

VIII. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags

Da im Berichtsjahr lediglich ein Schlichtungsvorschlag erlassen wurde, kann hier kein Durchschnitt mit Aussagekraft gebildet werden. Vom Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bis zur Übermittlung des Schlichtungsvorschlags dauerte das Verfahren 23 Tage.

2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens

Durchschnittlich dauerte ein Verfahren vom Antragseingang bis zur Beendigung des Verfahrens 63 Tage bei der Ombudsstelle. Hier wurde die durchschnittliche Dauer aller im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Verfahren berücksichtigt.

IX. Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Die Schlichtungsstelle erfragt nach Abschluss der Schlichtungsverfahren nicht, ob sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

X. Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Es gab im Berichtsjahr 2 Anträge mit grenzüberschreitendem Bezug, und zwar den Schlichtungsantrag eines Antragstellers mit Wohnsitz in Frankreich und den eines Antragstellers aus Österreich.

C. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftreten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Im Berichtsjahr gingen signifikant viele Schlichtungsanträge wegen behaupteter Prospektfehler ein, allerdings wurde die weit überwiegende Mehrheit dieser Fälle erst zum Jahresende eingereicht und richtete sich insbesondere gegen drei Emissionsprospekte.

D. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten konnten nicht beobachtet werden.

E. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen ist Mitglied bei FIN-NET, einem Netzwerk nationaler Organisationen auf europäischer Ebene für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich und hat im Berichtsjahr am Plenary-Meeting (11. Mai 2017) in Brüssel teilgenommen.

Außerdem findet auf nationaler Ebene ein steter und reger Austausch mit den weiteren Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich statt. Zuletzt war die Ombudsstelle beim Schlichtertreffen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in Bonn am 16. November 2017 sowie beim Schlichtertreffen der Schlichtungsstelle Energie am 6. Dezember 2017 in Berlin vertreten.



OMBUDSSTELLE

für Sachwerte und
Investmentvermögen

F. Anhang - Erhebungsbogen

Erhebungsbogen für die statistischen Angaben gemäß § 20 FinSV i.V.m. § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV		
		Anzahl
Anzahl der eingegangenen Anträge/Anfragen (insgesamt)		127
	davon Anfragen	14
	Bezugszahl - Anträge insgesamt	113
davon (hier bitte Gegenstand eintragen, auf den sich der Antrag hauptsächlich bezieht; ggf. weitere Felder hinzufügen, sofern Platz nicht ausreichend)		
<i>Prospektfehler</i>		92
<i>Kündigung der Beteiligung</i>		2
<i>Auskunfts- und Kontrollrechte</i>		5
<i>Fehler bei Auszahlungen/Ausschüttungen</i>		2
<i>Sonstiges</i>		9
<i>Unbekannt</i>		3
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)		27
1.	Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	6
2.	Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat § 7 Abs. 2 FinSV	3
3.	Einigung/sonstige Erledigung zugunsten des Antragstellers	3
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge		14
davon		
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	0
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt)	3
3.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	0
4.	wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0
5.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0
6.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0
7.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	0
8.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	5
9. Abgelehnte Anträge nach § 25 Abs. 2 Verfahrensordnung aF (bis zum 1.2.2017)		6
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben		1

Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt)		0
die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen		0
durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	23
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens ¹	63
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		-
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		-
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)		2

Bei Fragen zu diesem Tätigkeitsbericht oder allgemein zur Arbeit der Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen ist die Geschäftsstelle unter: 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 2018

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 |

www.ombudsstelle.com

¹ Bezogen auf sämtliche im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren.