



**OMBUDSSTELLE**

für Sachwerte und  
Investmentvermögen

## **Tätigkeitsbericht 2018**



# OMBUDSSTELLE

für Sachwerte und  
Investmentvermögen

## Inhalt

Vorbemerkung.....	3
A. 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 .....	7
V.    Einigung/sonstige Erledigung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.....	7
VI.  Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren.....	7
VII.  Zurückgenommene Anträge.....	7
VIII. Durchschnittliche Dauer der Verfahren .....	8
IX.  Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben .	8
X.    Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten .....	8
B. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftreten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren .....	9
C. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	9
D. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten .....	9
E. Anhang - Erhebungsbogen .....	10

## 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 2018 hatte der Verein Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. 32 Mitglieder, die sich am Verfahren beteiligen. Neben den Mitgliedsunternehmen hatten sich im Jahr 2018 weitere 434 Unternehmen dem Ombudsverfahren angeschlossen, davon 391 Fondsgesellschaften, 32 Treuhandgesellschaften und 11 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.

## **A. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens**

### **I. Anzahl der eingegangenen Anträge**

Die Ombudsstelle hat im Jahr 2018 insgesamt 223 Eingaben per Brief, Fax, E-Mail oder über das Online-Formular erhalten, davon 210 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Telefonische Anfragen werden statistisch nicht erfasst.

13 Eingaben waren als bloße Anfragen zu qualifizieren. In diesen Fällen ersuchten die Anfragenden Rechtsrat oder sie wollten sich allgemein über die Möglichkeit und den Ablauf eines Schlichtungsverfahrens bei der Ombudsstelle informieren.

#### *1. Streitgegenstände*

Die 210 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens verteilten sich auf folgende Streitgegenstände:

189 Schlichtungsanträge und damit die deutliche Mehrheit wurde wegen behaupteter Fehler des Emissionsprospektes eingereicht. 4 Antragsteller machten Kontroll- und Auskunftsrechte geltend. In ebenfalls 4 Fällen wurden Fehler bei den Auszahlungen bzw. Ausschüttungen beanstandet. In 3 Fällen beehrten Antragsteller die Rückabwicklung ihrer Beteiligung, da diese nicht ordnungsgemäß zustande gekommen sei. In einem Fall wurde die Zustimmung zur Übertragung der Beteiligung verlangt. 9 Anträge waren der Kategorie Sonstiges zuzuordnen.

#### *2. Erläuterung*

Wie schon im Jahr 2017 überwogen damit auch im Jahr 2018 die Schlichtungsanträge wegen behaupteter Prospektfehler deutlich. Dies ist darauf zurückzuführen, dass insbesondere zum Jahresende Sammelverfahren wegen behaupteter Prospektfehler eingingen, die sich gegen 9 verschiedene geschlossene Fonds richten, die von zwei Mitgliedsunternehmen aufgelegt worden sind.

Anträge, die „Sonstiges“ zum Inhalt hatten, richteten sich überwiegend gegen Unternehmen, für die die Ombudsstelle nicht zuständig war. In einigen Fällen handelte es sich um Anträge von Anlegern, die sich bei der Vermittlung ihrer Fondsbeteiligung durch die Bank, Sparkasse oder einen Anlagevermittler falsch beraten fühlten und ausschließlich ein Fehlverhalten der Anlageberater und -vermittler

rügten. In einem Fall ging es um die Gebühr für die Übertragung der Beteiligung auf den Erben. Zum Teil bezogen sich die Anträge auch nicht auf geschlossene Fonds bzw. AIF, sondern es sollte die Kündigung eines Versicherungsvertrages, der Rücktritt von einem Reisevertrag oder Auszahlungen aus einem Depot überprüft werden. Soweit möglich, wurden die Schlichtungsanträge an die zuständigen Schlichtungsstellen weitergeleitet.

## **II. Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge**

Im Jahr 2018 hat die Ombudsstelle 117 Verfahren und 13 Anfragen abschließend bearbeitet, davon 95 Anträge, die bereits im Jahr 2017 eingegangen waren.

188 Fälle sind offengeblieben und werden im Jahr 2019 weiterbearbeitet. Dies liegt vor allem daran, dass die Mehrzahl dieser Anträge erst in den letzten beiden Wochen des Monats Dezember 2018 bei der Ombudsstelle einging.

Von den eingegangenen Anträgen konnten 5 Streitigkeiten gem. § 20 Abs. 1 Verfahrensordnung der Ombudsstelle an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben werden.

## **III. Anzahl der abgelehnten Anträge**

Insgesamt wurden 106 Schlichtungsanträge abgelehnt, davon 93, die noch im Jahr 2017 eingegangen waren.

### *1. Unzureichender Antrag*

Im Jahr 2018 haben die Ombudspersonen 6 Schlichtungsanträge abgelehnt, da diesen kein ausreichender Antrag zu Grunde lag.

### *2. Unzuständigkeit*

In 8 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.

### 3. Anhängigkeit bei Gericht

In 4 Fällen musste das Schlichtungsverfahren gemäß § 16 Abs. 1 Nr. 5 der Verfahrensordnung der Ombudsstelle (Anhängigkeit der Streitigkeit bei Gericht) abgelehnt werden. In einem Fall wurde die Streitigkeit während des Schlichtungsverfahrens bei Gericht anhängig gemacht und die Weiterführung des Schlichtungsverfahrens daraufhin abgelehnt. In 3 weiteren Fällen waren die Streitigkeiten bereits bei Antragstellung bei Gericht anhängig und es hatten Gerichte der ersten Instanz durch Sachurteil bereits über die Streitigkeit entschieden.

### 4. Grundsatzfrage

Die Ombudsperson hat einen Schlichtungsantrag abgelehnt, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Entscheidung erheblich wären, nicht geklärt sind und auch die Tatsachen, die für den Erlass eines Schlichtungsvorschlages entscheidend wären, nicht geklärt werden konnten.

### 5. Beweisschwierigkeiten

In 87 Fällen reichten die eingereichten Unterlagen nicht aus, um die Tatsachen, die für einen Schlichtungsvorschlag von entscheidender Bedeutung gewesen wären, abschließend zu klären. Es hätte dazu weitere Mittel gebraucht (bspw. die Vernehmung von Zeugen oder das Einholen von Sachverständigengutachten), die der Ombudsstelle nicht zur Verfügung stehen. Die Ombudsperson hat die Schlichtung dieser Fälle folglich wegen Beweisschwierigkeiten abgelehnt.

85 dieser Fälle bezogen sich auf Anträge, die im Jahr 2017 eingegangen sind. Der Großteil der diesen Verfahren zugrundeliegenden Schlichtungsanträge wurde durch drei Rechtsanwaltskanzleien zum Ende des Jahres 2017 für die Antragsteller eingelegt. In diesen drei Sammelverfahren wurden die Anträge mit zumeist gleichlautender Begründung auf die Prospekthaftung im weiteren Sinne gestützt. Die Behauptungen zu den konkreten Vorgängen bei Zeichnung der Einlage und zu den Fehlern im Emissionsprospekt blieben im Schlichtungsverfahren strittig. Die Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages von entscheidender Bedeutung wären, konnten mit den der Ombudsstelle

zur Verfügung stehenden Mitteln nicht abschließend geklärt werden. Dies hätte entweder eine Anhörung des Antragstellers als Partei und/oder die zeugenschaftliche Vernehmung der Person, die das für die Kaufentscheidung des Antragstellers maßgebliche Beratungsgespräch geführt hat, erfordert.

#### **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, der vom Antragsteller angenommen wurde. 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**

Im Berichtsjahr kam es darüber hinaus zu keiner sonstigen Erledigung der Streitigkeit im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.

#### **VI. Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren**

Im Berichtsjahr wurden in 3 Verfahren die von den Ombudspersonen unterbreiteten Schlichtungsvorschläge von den Parteien nicht angenommen.

#### **VII. Zurückgenommene Anträge**

In 2 Fällen wurde das Verfahren beendet, nachdem der Antrag durch die Antragsteller zurückgenommen worden war.

### VIII. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

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

Im Berichtsjahr 2018 wurden lediglich 4 Schlichtungsvorschläge unterbreitet. Die Verfahrensdauern ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bis zur Übermittlung des Schlichtungsvorschlags waren sehr unterschiedlich. So benötigte die Ombudsperson 11, 20, 28 bzw. 70 Tage für die Prüfung der Akte und die Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags. Unter diesem Vorbehalt steht die Aussagekraft bezüglich der Durchschnittsdauer von 32 Tagen.

#### 2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens

Durchschnittlich dauerte ein Verfahren vom Antragseingang bis zum endgültigen Abschluss des Verfahrens 105 Tage bei der Ombudsstelle. Hier wurde die durchschnittliche Dauer aller im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Verfahren berücksichtigt. Es ist zu berücksichtigen, dass sich hier vor allem die 95 Schlichtungsverfahren wegen Prospektfehlern niederschlugen. Diese Fälle waren mit einer umfangreichen Vorkorrespondenz verbunden. Es dauerte durchschnittlich allein 95 Tage, bis die Akten vollständig waren.

### 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 die Schlichtungsanträge eines Antragstellers aus Österreich.



## **B. 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 neun Emissionsprospekte.

## **C. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

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

## **D. 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 (8. November 2018) in Brüssel teilgenommen. Die Ombudsstelle hat zudem an der ADR Assembly Brüssel vom 11. bis 12. Juni 2018 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 6. September 2018 sowie beim Schlichtertreffen der Schlichtungsstelle Energie am 28. Juni 2018 in Berlin vertreten. Die Ombudsstelle war auch bei der Präsentation des Verbraucherschlichtungsberichts am 19. November 2018 im Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz vertreten.



# OMBUDSSTELLE

für Sachwerte und  
Investmentvermögen

## E. Anhang – Erhebungsbogen

<b>Erhebungsbogen für die statistischen Angaben gemäß § 20 FinSV i.V.m. § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV</b>		<b>Anzahl</b>
<b>Anzahl der eingegangenen Anträge/Anfragen (insgesamt)</b>		223
	davon Anfragen	13
	<b>Bezugszahl - Anträge insgesamt</b>	210
davon (hier bitte Gegenstand eintragen, auf den sich der Antrag hauptsächlich bezieht; ggf. weitere Felder hinzufügen, sofern Platz nicht ausreichend)		
	<i>Prospektfehler</i>	189
	<i>Widerruf/Rückabwicklung der Beteiligung</i>	3
	<i>Auskunfts- und Kontrollrechte</i>	4
	<i>Fehler bei Auszahlungen/Ausschüttungen</i>	4
	<i>Zustimmung zur Übertragung der Beteiligung</i>	1
	<i>Sonstiges</i>	9
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>		117
1.	Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	5
2.	Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat § 7 Abs. 2 FinSV	2
3.	Einigung/sonstige Erledigung zugunsten des Antragstellers	0
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>		106
davon		
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	6
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt)	8
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	4
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.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung erheblich ist, ist nicht geklärt	1
9.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	87
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>		1
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt)</b>		
	die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	3

durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	32
2.	Zeitraum zwischen Antragsseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens <sup>1</sup>	105
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](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 2019

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)

---

<sup>1</sup> Bezogen auf sämtliche im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren.