



## THEMEN

### KURZBERICHT

- Berichtsjahr 2023: Zuwachs bei Verbraucherkontakten
- Ombudsstelle veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2023
- Neue Verfahrensordnung

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- BaFin will Finanzkompetenz von Senioren stärken

### RECHT & GESETZ

- BGH: BaFin haftet nicht im Wirecard-Bilanzskandal
- BGH: Kostenklausel in Riesterverträgen von Sparkassen unwirksam

### NOTIZEN

- Neue Ombudsfrau für Versicherungen

## KURZBERICHT

### BERICHTSJAHR 2023: ZUWACHS BEI VERBRAUCHERKONTAKTEN

Die Verbraucheranfragen und -beschwerden bei der Ombudsstelle haben sich 2023 gegenüber dem Vorjahr etwas erhöht. Mit Blick auf die vielen Millionen Fonds- und Altersvorsorgesparer aber auch Verbraucherschlichtungsstellen anderer Finanzsektoren oder Branchen bleiben sie jedoch insgesamt weiter vergleichsweise niedrig.

Im abgelaufenen Berichtsjahr haben wir 132 Eingänge verzeichnet (Vj. 112), davon 100 Schlichtungsanträge und 32 allgemeine Anfragen. Dies entspricht einer Steigerung der Verbraucherkontakte um gut 18 % gegenüber 2022. Hiervon entfielen 28 Eingänge auf das vierte und 34 auf das dritte Quartal 2023. Im vierten Quartal 2022 waren es ebenfalls 28 Eingänge.

### Zahlen im Überblick

Berichtsjahr	2019	2020	2021	2022	2023
Eingänge	91	81	83	112	132

Der Erhöhung der Eingänge liegen keine besonders nennenswerten Problemstellungen zugrunde. Die meisten Verbraucherkontakte betrafen fondsbasierte Altersvorsorgeverträge und Fragen der Depotführung. Im klassischen Fondsgeschäft gab es nur wenige Beschwerden.

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

## OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT TÄTIGKEITSBERICHT 2023

Die Ombudsstelle hat ihren Tätigkeitsbericht 2023 gemäß §§ 20 FinSV, 4 VSBInfoV veröffentlicht. Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen sind verpflichtet, für jedes Kalenderjahr einen solchen Bericht zum 1.2. des Folgejahres online zu stellen. Darüber hinaus publiziert die Ombudsstelle einen Jahresbericht, der ein Berichtsjahr mit Blick auf die eingegangenen Schlichtungsanträge und -ergebnisse abschließend würdigt. Der Jahresbericht erscheint regelmäßig nach Abschluss sämtlicher Schlichtungsverfahren eines Berichtsjahres.



© iStock.com

## NEUE VERFAHRENSORDNUNG

Die Ombudsstelle hat ihre Verfahrensordnung mit Zustimmung des Bundesamts für Justiz zum 1.1.2024 an die Vorgaben des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsgesetzes (VRUG) angepasst. Der Gesetzgeber stellt darin klar, dass Streitbeilegungsverfahren vor anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen dann nicht mehr zulässig sind, wenn Verbraucher sich bereits einer sog. Verbandsklage, d.h. Musterfeststellungs- oder Abhilfeklage angeschlossen haben. Darüber hinaus brauchen Finanzschlichtungsstellen die Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach einem Schlichtungsverfahren künftig nur noch auf Antrag ausstellen.

## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### BAFIN WILL FINANZKOMPETENZ VON SENIOREN STÄRKEN

Die BaFin will als Baustein ihrer Verbraucherschutzstrategie auch die Finanzkompetenzen älterer Menschen stärken. Hierzu hat sie in Zusammenarbeit mit der Bun-

desarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) jetzt die erste Ausgabe ihrer Kompaktinformationen **Finanzen.Information.Tipps.** veröffentlicht. Die neue Publikationsreihe soll Senioren künftig verstärkt über für sie besonders relevante Finanzthemen informieren. Die erste Ausgabe trägt den Titel „Digitale Finanzgeschäfte - neue Möglichkeiten, sichere Wege“ und wird von weiteren Informationsangeboten der Finanzaufsicht, z.B. Expertengesprächen, begleitet.

## RECHT & GESETZ

### BGH: KEINE BAFIN-HAFTUNG IM WIRECARD-BILANZSKANDAL

Die BaFin haftet nicht für Schäden von Aktionären im Zusammenhang mit dem sog. „Wirecard-Bilanzskandal“, so der BGH mit Beschluss v. 10.1.2024 (III ZR 57/23). Nach Auffassung der Karlsruher Richter waren die Maßnahmen der Finanzaufsicht im Rahmen der Marktmissbrauchsüberwachung und der Bilanzkontrolle bezüglich der Wirecard AG zwischen 2015 und 2020 vertretbar. Bei der gerichtlichen Beurteilung komme es dabei allein auf die ex-ante-Perspektive an. Das Gericht dürfe sich nicht von einer rückschauenden Betrachtung leiten lassen, die auf späteren Erkenntnissen beruht. Der BGH wies damit die Nichtzulassungsbeschwerde eines Aktionärs der insolventen Wirecard AG zurück, der die BaFin unter dem Gesichtspunkt der Amtshaftung auf Schadensersatz verklagt hatte.



© merklicht.de

### BGH: KOSTENKLAUSEL IN RIESTERVERTRÄGEN VON SPARKASSEN UNWIRKSAM

Die in Altersvorsorgeverträgen nach dem AltZertG von Sparkassen verwendete Klausel „Im Fall der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggfs.

Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet“ ist unwirksam. Dies hat der BGH mit Urteil v. 21.11.2023 ([XI ZR 290/22](#)) entschieden. Die Klausel sei nicht klar und verständlich. Sie benachteilige Verbraucher unangemessen, weil diese die mit der Klausel für sie verbundenen wirtschaftlichen Folgen nicht absehen könnten. So lasse die Klausel nicht erkennen, ob die Sparkasse bei Vereinbarung einer Leibrente überhaupt Abschluss- und/oder Vermittlungskosten vom Verbraucher beansprucht, in welcher Höhe er ggf. mit solchen Kosten belastet wird und, ob die Kosten einmalig, monatlich oder jährlich anfallen sollen.

## NOTIZEN

---

### NEUE OMBUDSFRAU FÜR VERSICHERUNGEN

Frau Dr. Sibylle Kessal-Wulf wird am 1.4.2024 die neue Ombudsfrau beim [Versicherungsombudsmann](#) e.V. Sie folgt auf Dr. h.c. Wilhelm Schluckebier, Richter des Bundesverfassungsgerichts a.D., dessen 5-jährige Amtszeit am 31.3.2024 planmäßig endet. Dr. Kessal-Wulf war von 2001 bis 2011 Richterin am Bundesgerichtshof im für Versicherungsrecht zuständigen IV. Senat und von 2011 bis 2023 Richterin des Bundesverfassungsgerichts.

## 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.*