

Per E-Mail an: Konsultation-06-17@bafin.de
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Referat VBS 1
Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt

Im Uhrig 7
60433 Frankfurt am Main

Telefon: (069) 95 11 77-15
Telefax: (069) 52 10 90
www.bvzi.de
info@bvzi.de

VBS 1-Wp 1000-2016/0095
Stellungnahme i.R.d. Konsultation 06/2017

VR 14320
Amtsgericht Frankfurt am Main

Präsidium (Vorstand):
Stephan Neuberger (Sprecher)
Dr. Karsten von Diemar
Stephan Dumröse
Christof Kohns
Dr. Claudia Willershausen

Frankfurt am Main, 3. August 2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 23. Juni 2017 haben Sie den Entwurf eines gemeinsamen Rundschreibens zur Beschwerdebearbeitung in Wertpapierhandel und Kreditwesen zur Konsultation gestellt (**Konsultation 06/2017**).

Der Bundesverband der Zahlungsinstitute e.V. (**BVZI**) bedankt sich für die Möglichkeit einer Stellungnahme zu diesem Entwurf eines Rundschreibens. Der BVZI ist die Interessensvertretung der Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute in Deutschland. Vor dem Hintergrund des Gesetzes über die Beaufsichtigung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz – **ZAG**) wurde der BVZI am 21. Oktober 2009 gegründet. Derzeit befasst sich der BVZI insbesondere mit der praktischen Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2366 (**PSD2**).

Der Aufbau unserer Stellungnahme zur Konsultation 06/2017 orientiert sich am Aufbau Ihres Entwurfs eines Rundschreibens. Wir haben uns dabei bemüht, für die einzelnen von uns angesprochenen Punkte jeweils eine konkrete alternative Formulierung vorzuschlagen, um einen konstruktiven Beitrag zur Konsultation zu leisten.

KEINE ANWENDBARKEIT DES RUNDSCHREIBENS AUF ZAG-INSTITUTE

1. Wir begrüßen, dass Sie die „Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA)“ des Gemeinsamen Ausschusses der Europäischen Aufsichtsbehörden (Dok. Nr. JC 2014 43) (**Beschwerde-Leitlinien**) aufgenommen haben. Insbesondere begrüßen wir, dass Sie die grundsätzliche Zielrichtung der Beschwerde-Leitlinien im Anschreiben wörtlich aufgreifen, denn der BVZI ist der Auffassung, dass ein harmonisierter Markt für Zahlungsdienste auch eine Harmonisierung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen bedarf.

2. Ohne eine Harmonisierung auch in diesen geschäftsorganisatorischen Belangen kann ein Level-Playing-Field für die Marktakteure – und damit echter Wettbewerb auf dem europäischen Markt – nicht sichergestellt werden. Allerdings ist im Hinblick auf den Wettbewerbsgedanken auch zwischen Kreditinstituten nach KWG einerseits und Zahlungs- und E-Geld-Instituten nach ZAG (ZAG-Institute) andererseits zu unterscheiden. Diesem Unterschied wird der vorliegende Entwurf des Rundschreibens jedoch unseres Erachtens nicht gerecht, weil er für alle Institutsgruppen die gleichen Anforderungen vorgibt. Nach bisheriger ständiger Verwaltungspraxis der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht entfalten jedoch im Rahmen der Anforderungen an eine ordnungsgemäße Geschäftsorganisation nach § 22 ZAG die strengen Anforderungen der MaRisk (Mindestanforderungen an das Risikomanagement für Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute) generell keine wie auch immer geartete Ausstrahlungswirkung auf ZAG-Institute (vgl. auch *Findeisen* in Ellenberger/Findeisen/Nobbe, Kommentar zum Zahlungsverkehrsrecht, 2. Auflage, § 22 ZAG, Rz. 19). Vor diesem Hintergrund ist es unseres Erachtens angezeigt, die ZAG-Institute aus dem Anwendungsbereich des Rundschreibens vollständig herauszunehmen. Andernfalls würde das bisherige Wettbewerbsgefüge im Wege gleicher regulatorischer Anforderungen zulasten der ZAG-Institute verändert. Der Gesetzgeber wollte durch die Regulierung im ZAG jedoch gerade den Wettbewerb zwischen Kreditinstituten und den kleineren ZAG-Instituten in den betroffenen Produktfeldern beleben, was einen einfacheren und flexibleren Regulierungsrahmen im ZAG voraussetzt und folglich auch bei der laufenden Aufsicht nach § 22 ZAG Berücksichtigung findet. Eine pauschale Anwendbarkeit sämtlicher Banken-Rundschreiben auf ZAG-Institute und insbesondere des vorliegenden Rundschreibens zur Beschwerdeabwicklung würde dieses gesetzlich angelegte Kräfteverhältnis aufheben. Weder in der Zahlungsdiensterichtlinie noch in dem deutschen Umsetzungsgesetz sind die Anforderungen aus dem Rundschreiben angelegt oder gar ein Gleichlauf der Anforderungen zwischen Kreditinstituten und ZAG-Instituten gefordert. Schließlich würde im Hinblick auf die Nichtanwendbarkeit des Rundschreibens auf Factoring- und Leasingunternehmen die Anwendbarkeit auf Zahlungsinstitute zu einem weiteren Wertungswiderspruch führen, da insoweit die gleiche Interessenlage besteht. Auf der Grundlage dieser Argumente bitten wir Sie als die zuständige Behörde, gegenüber der ESMA und EBA im Rahmen des Artikel 16 der Verordnungen der Europäischen Finanzaufsichtsbehörden zu erläutern, dass die Regelungen zur Beschwerdeabwicklung aus dem Rundschreiben auf ZAG-Institute keine Anwendung finden sollen.
3. In jedem Fall muss sich unseres Erachtens jedoch die deutsche Umsetzung der Beschwerde-Leitlinien eng am harmonisierten Rahmen orientieren. Das ist unseres Erachtens in vielen Punkten gelungen, da der Wortlaut der Beschwerde-Leitlinien 1:1 in das Rundschreiben übernommen wurde. Allerdings ist dies nicht bei allen im Entwurf des Rundschreibens formulierten Anforderungen gewährleistet. Die Formulierungen gehen unserer Einschätzung nach teilweise über die Anforderungen der Beschwerde-Leitlinien hinaus. Die relevanten Stellen, an denen im Sinne einer vollständigen Harmonisierung der Anforderungen zum Beschwerdemanagement eine Änderung oder Ergänzung des Wortlauts vorgenommen werden sollte, sprechen wir zur besseren Übersichtlichkeit im jeweiligen Kontext an.

ZIFFER 2 GRUNDSATZ DER PROPORTIONALITÄT AUFNEHMEN

4. Besonders hervorheben wollen wir, dass im Anschreiben zur Konsultation der aufsichtsrechtliche Grundsatz der Proportionalität klar in Bezug genommen wurde. Unseres Erachtens handelt es sich dabei um eine wichtige Klarstellung, denn die im Rundschreiben aufgestellten Grundsätze sollen für eine Vielzahl von Instituten mit

verschiedener Größe und wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit sowie unterschiedlichem Geschäftszuschnitt gelten, die überdies anderen aufsichtsrechtlichen Anforderungen auf nationaler und europäischer Ebene unterliegen. Nur unter Beachtung des Proportionalitätsgrundsatzes wird es möglich sein, Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement zu formulieren, die den tatsächlichen Gegebenheiten im Einzelfall gerecht werden.

5. Daher sollten die Vorgaben im Rundschreiben möglichst abstrakt und prinzipienbasiert sein und von der Formulierung konkreter Details abstandnehmen. Diesen Grundsatz sehen wir in den Beschwerde-Leitlinien weitestgehend verwirklicht, da beispielsweise durch die Vorgabe „angemessene Maßnahmen“ (z.B. in Ziffern 12 und 17 des Entwurfs) Raum für die Bewertung der jeweiligen Besonderheiten des beaufsichtigten Instituts gelassen wird; solche Besonderheiten sind beispielsweise: "Privatkunden versus reine Geschäftskunden", "Risikohaftigkeit und Schadensträchtigkeit des Geschäfts" und "sonstige rechtliche Vorgaben zum Beschwerdemanagement (wie zum Beispiel für CRR Kreditinstitute)".
6. Daher schlagen wir vor, die Formulierung aus dem Anschreiben zur Konsultation auch in den Vorbemerkungen zum Rundschreiben aufzunehmen, da dieses (und nicht das Anschreiben) erfahrungsgemäß in der Aufsichts- und Prüfpraxis herangezogen wird. In Ziffer 2 des Rundschreibens sollte daher als zweiter Satz aufgenommen werden:

„[...] Die konkrete Ausgestaltung erfolgt nach dem Grundsatz der Proportionalität.“

ZU ZIFFER 10 DEFINITION DES BEGRIFFS „BESCHWERDE“

7. Die Definition des Begriffs „Beschwerde“ legt den sachlichen Anwendungsbereich des Rundschreibens zu den Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement fest.
8. In Übereinstimmung mit dem Anwendungsbereich des Aufsichtsrechts enthalten die Beschwerdeleitlinien zur Festlegung des sachlichen Anwendungsbereichs folgende Definition:

„Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche und juristische Person an eine Firma im Zusammenhang mit der Erbringung (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine in Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannten Bankdienstleistungen; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie.“
9. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung. Im Gleichklang mit den Vorgaben für Versicherungen aus Ihrem Haus (vgl. Rundschreiben 3/2013 (VA)) regen wir deshalb eine entsprechende Klarstellung an (siehe unten in Ziffer 13).
10. Der sachliche Anwendungsbereich der Beschwerde-Leitlinien ist nach der Definition des Begriffs Beschwerde auf die regulierte Tätigkeit der vom persönlichen Anwendungsbereich umfassten Unternehmen beschränkt. Diese Beschränkung des Anwendungsbereichs der Beschwerde-Leitlinien ist unseres Erachtens auch rechtlich zwingend, denn Vorgaben der Verwaltungspraxis können nur soweit gehen, wie auch die Aufsicht gemäß der zugrundeliegenden Rechtsakte KWG, ZAG, WpHG und KAGB reicht. Daher sind die nicht der Aufsicht unterliegenden Tätigkeiten eines beaufsichtigten Unternehmens auch nicht Gegenstand der Beschwerde-Leitlinien. Dies gilt insbesondere, soweit nach dem Entwurf des Rundschreibens ein gruppenweiter Ansatz für das

Beschwerdemanagement vorgesehen wird (siehe hierzu auch unsere Anmerkung in Nummer 20 ff. unserer Stellungnahme).

11. Die im Entwurf des Rundschreibens in Ziffer 10 enthaltene Begriffsbestimmung ist insoweit jedoch missverständlich, da diese keine Einschränkung auf die beaufsichtigten Tätigkeiten enthält. Die Formulierung „jede Äußerung der Unzufriedenheit [...] an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Geschäftsaktivität“ in Ziffer 10 des Entwurfs des Rundschreibens könnte fälschlicherweise so verstanden werden, dass sich die Anforderungen des Rundschreibens auch auf die nicht regulierten Tätigkeiten eines beaufsichtigten Unternehmens erstrecken.
12. Unserer Einschätzung nach ist eine solche weite Auslegung nicht intendiert, da insbesondere in Ziffer 9 des Entwurfs des Rundschreibens eine Regelung für den Fall gegeben ist, dass der „sachlichen Anwendungsbereich“ nicht eröffnet ist. Einer solchen Regelung bedürfte es nicht, wenn nicht ein Teil der Geschäftsaktivitäten eines beaufsichtigten Unternehmens von der sachlichen Anwendbarkeit der Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement an sich ausgenommen wäre.
13. Um gleichwohl Missverständnisse zu vermeiden, sollte Ziffer 10 des Entwurfs des Rundschreibens – wie die Beschwerde-Leitlinien – bereits in der Begriffsdefinition klar den sachlichen Anwendungsbereich definieren. Wir sind allerdings der Auffassung, dass der bloße Verweis auf die zugrundeliegenden europäischen Rechtsakte für die nationale Umsetzung nicht genügt und schlagen deshalb folgende Formulierung anstelle der bisherigen Ziffer 10 des Entwurfs des Rundschreibens vor:

„Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer nach dem KWG, ZAG, WpHG oder KAGB beaufsichtigten Dienstleistung richtet. Das Ersuchen um Informationen oder die Bitte, um Klärung offener Fragen, ist keine Beschwerde im Sinne dieses Rundschreibens.“

ZU ZIFFER 12 "UNVERZÜGLICHE" BESCHWERDEBEARBEITUNG

14. In Ziffer 12 des Entwurfs des Rundschreibens heißt es, dass Unternehmen Grundsätze und wirksame und transparente Verfahren einer angemessenen und unverzüglichen Beschwerdebearbeitung als Teil ihrer Organisationsrichtlinien entwickeln und umsetzen müssen. Wir sehen darin eine Umsetzung der Leitlinie 1 lit. b der Beschwerde-Leitlinien.
15. Wir begrüßen die Verankerung in den Organisationsrichtlinien ausdrücklich. Wir möchten jedoch anregen, die Formulierung zum wirksamen und transparenten Verfahren zur Beschwerdebearbeitung umzuformulieren, da unseres Erachtens der verwendete Begriff "unverzüglich" missverstanden werden kann.
16. Wir gehen davon aus, dass die Formulierung "unverzüglich" im juristischen Wortsinn gemeint ist. Entsprechend der allgemeinen Legaldefinition in § 121 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) wäre danach eine Beschwerdebearbeitung ohne schuldhaftes Zögern gemeint. Entsprechend ist mit der Formulierung auch keine starre Frist verbunden, sondern es wird vielmehr – in Übereinstimmung mit den allgemeinen rechtlichen Grundsätzen – eine Regelung vorgesehen, die sicherstellt, dass in jedem Einzelfall unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien ermittelt werden kann, innerhalb welchen Zeitraums eine Bearbeitung möglich und zumutbar war. Die Formulierung unverzüglich lässt daher zeitlich den Raum, der erforderlich ist, um auch komplexe Sachverhalte und Beschwerden korrekt bewerten und angemessen würdigen

zu können. Eine Pflicht zur sofortigen Beantwortung einer Beschwerde ist mit der Anforderung eine „unverzügliche Bearbeitung“ gerade nicht verbunden. Eine solche sofortige Beantwortung wäre aufgrund ihrer Fehleranfälligkeit auch nicht zweckdienlich.

17. Nichtsdestotrotz wird der Begriff „unverzüglich“ im allgemeinen Sprachgebrauch anders verstanden und wird synonym mit Begriffen wie „umgehend“, „sofort“ oder „unmittelbar“ verwendet. Daher besteht das Risiko, dass die Anforderung zur unverzüglichen Beschwerdebearbeitung als Pflicht zur "sofortigen Bearbeitung" missverstanden wird.
18. Zur Vermeidung dieses Missverständnisses schlagen wir vor – in Anlehnung an Ziffer 25 des Entwurfs des Rundschreibens („[...] *ohne unnötige Verzögerung zu antworten*“) – die Formulierung in Ziffer 12 wie folgt zu fassen:

„Die beaufsichtigten Unternehmen haben zu diesem Zweck Grundsätze und wirksame und transparente Verfahren einer angemessenen Beschwerdebearbeitung ohne unnötige Verzögerungen als Teil ihrer Organisationsrichtlinien zu entwickeln und umzusetzen [...]“.

19. Entsprechend sollte auch Ziffer 18 des Entwurfs des Rundschreibens angepasst werden, um auch im Zusammenhang mit der Pflicht zur Führung eines internen Beschwerderegisters Missverständnisse zu vermeiden.

„Alle Beschwerden, ihre Bearbeitung, die getroffenen Maßnahmen sowie die abschließenden Entscheidungen sind ohne unnötige Verzögerung und systematisch zu dokumentieren (internes Beschwerderegister).“

ZU ZIFFER 14 GRUPPENWEITER ANSATZ

20. Ziffer 14 des Entwurfs des Rundschreibens sieht einen konzern- bzw. gruppenweiten Ansatz zum Beschwerdemanagement vor, wonach einheitliche Grundsätze und Verfahren zu entwickeln und in Kraft zu setzen wären. Die Beschwerde-Leitlinien selbst enthalten keine Vorgaben zu einem gruppenweiten Ansatz.
21. Unseres Erachtens ist diese Form des gruppenweiten Ansatzes nur schwer mit dem Proportionalitätsgrundsatz zu vereinen, da auch innerhalb einer Gruppe Unternehmen mit verschiedener Größe, verschiedenem Umfang der Geschäftstätigkeit und verschiedener Kundenstruktur gegeben sein können. Zugleich unterliegen die Unternehmen der Gruppe häufig unterschiedlichen aufsichts- und zivilrechtlichen Grundlagen, sodass einheitliche Grundsätze und Verfahren möglicherweise mit Blick auf das einzelne beaufsichtigte Unternehmen nicht angemessen wären. Dies gilt umso mehr als zu einer Gruppe auch beaufsichtigte Unternehmen aus verschiedenen (Mitglieds-) Staaten gehören können. Ein einheitlicher Ansatz müsste daher auch die verschiedenen Anforderungen und Kulturen der jeweiligen Aufsichts- und Datenschutzgesetze in den einzelnen (Mitglieds-) Staaten berücksichtigen. Darüber hinaus muss dem Umstand Rechnung getragen werden können, dass Gruppenunternehmen keine beaufsichtigten Tätigkeiten erbringen.
22. Ein „One-Size-Fits-All“-Ansatz wie in die Formulierung in Ziffer 14 des Entwurfs des Rundschreibens nahelegt („*einheitliche Grundsätze und Verfahren*“) scheint deshalb nur sehr schwer mit dem Grundsatz der Proportionalität zu vereinbaren. Entsprechend sehen wir das Erfordernis eines angemessenen Beschwerdemanagements vorrangig auf Ebene des jeweiligen beaufsichtigten Unternehmens verankert. Das jeweils beaufsichtigte Unternehmen ist am Besten in der Lage und daher auch verpflichtet, die besonderen Anforderungen des jeweiligen Geschäftsmodells konkret und angemessen in den Verfahren und Grundsätzen zum Beschwerdemanagement abzubilden.

23. Gleichzeitig sehen wir jedoch auch das Erfordernis, dass Gruppen insgesamt über ein angemessenes Beschwerdemanagement verfügen. Ein angemessenes Beschwerdemanagement gehört zur ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation einer Gruppe. Unseres Erachtens lässt sich dies unter Berücksichtigung der jeweiligen Anforderungen im Einzelfall auf Institutsebene nicht über einheitliche Grundsätze und Verfahren erreichen, sondern nur über die Verpflichtung, jeweils angemessene Verfahren und Grundsätze auf Ebene der einzelnen beaufsichtigten Unternehmen vorzusehen.
24. Wir schlagen deshalb vor, Ziffer 14 des Entwurfs des Rundschreibens wie folgt umzuformulieren:

„Bei Konzernen oder Unternehmensgruppen sind in Bezug auf die beaufsichtigten Dienstleistungen konzern- bzw. gruppenweite angemessene Grundsätze und Verfahren der Beschwerdebearbeitung zu entwickeln und in Kraft zu setzen.“

25. Die von uns vorgeschlagene Formulierung stellt dabei sicher, dass sowohl die rechtlichen und tatsächlichen Besonderheiten auf Ebene der einzelnen beaufsichtigten Unternehmen in der Gruppe berücksichtigt werden, jedoch gleichzeitig die Gesamtverantwortung des Konzerns bzw. der Gruppe betont wird.

ZU ZIFFER 17 UMGANG MIT INTERESSENKONFLIKTEN

26. Ziffer 17 des Entwurfs des Rundschreibens enthält eine Anforderungen zur Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion. Diese muss gemäß Ziffer 17 des Entwurfs unter Vermeidung von Interessenkonflikten die Beschwerde objektiv und angemessen untersuchen sowie mögliche Interessenkonflikte identifizieren und Beeinträchtigungen der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermeiden.
27. Diese Anforderung beruht unserem Verständnis nach auf Leitlinie 2 der Beschwerde-Leitlinien. Sie geht jedoch über diese Leitlinie 2 hinaus, indem sie vorschreibt, dass Beschwerdemanagementfunktion unter Vermeidung von Interessenkonflikten tätig sein muss. Die Beschwerde-Leitlinien enthalten insoweit nur die Vorgabe, dass mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden werden.
28. Unserer Einschätzung nach enthalten die Beschwerde-Leitlinien bewusst keine Vorgabe, dass die Beschwerdemanagementfunktion frei von Interessenkonflikten sein muss, sondern beschränken sich darauf vorzugeben, dass eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenkonflikte vermieden wird. Die Vermeidung von Auswirkungen eines Interessenskonflikts ist dabei etwas anderes als eine Situation, in der die Beschwerdemanagementfunktion von vornherein frei von Interessenskonflikten ist.
29. Unseres Erachtens ist Hintergrund dieser differenzierten Anforderung in den Beschwerde-Leitlinien, dass es bei kleineren beaufsichtigten Unternehmen auf Grund der Größe des Unternehmens und der zur Verfügung stehenden Ressourcen regelmäßig nicht möglich sein wird, eine Beschwerdemanagementfunktion einzurichten, die personell von der Markt- und der Marktfolgenseite getrennt ist. Zudem gelten für die Zahlungs- und E-Geld-Institute nach einhelliger Meinung nicht die Anforderungen aus der MaRisk, um eine ordnungsgemäße Geschäftsorganisation sicherzustellen. Vielmehr zeichnen sich kleinere beaufsichtigte Unternehmen, wie die Zahlungs- und E-Geld-Institute, dadurch aus, dass nicht nur die Geschäftsleitung, sondern auch die Mitarbeiter eine Vielzahl unterschiedlicher Aufgaben wahrnehmen (dürfen). Dies hat zur Folge, dass bei Betrauung mit Funktionen im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement nicht von vornherein durch personelle Trennung ausgeschlossen werden kann, dass

Interessenkonflikte entstehen, weil sich eine Beschwerde auf andere vom jeweiligen Mitarbeiter bearbeitete Tätigkeitsfelder bezieht.

30. Eine Anforderung, wonach jedoch bereits von vornherein ausgeschlossen werden muss, dass überhaupt ein Interessenkonflikt entstehen kann, wäre deshalb kaum mit den Proportionalitätsgrundsatz zu vereinbaren. Dies gilt umso mehr als für den Bereich der Zahlungsdienste- und des E-Geld-Geschäfts keine gesetzlichen Vorgaben zum Umgang mit Interessenkonflikten bestehen und erfahrungsgemäß im Bereich der Zahlungsdienste- und des E-Geld-Geschäfts sich weitaus weniger und weniger schwerwiegende Interessenkonflikte ergeben als beispielsweise im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen wie der Anlageberatung oder der Finanzportfolioverwaltung.
31. Daher sollte die Anforderungen an die Beschwerdemanagementfunktion im Rundschreiben so gefasst werden, dass die beaufsichtigten Institute die Auswirkung von Interessenkonflikten vermeiden müssen. Hierzu gehört, dass (mögliche) Interessenkonflikte identifiziert und konkrete Maßnahmen getroffen werden, um die Auswirkungen auf die Bearbeitung der Beschwerde zu vermeiden (z.B. Bearbeitung des Sachverhalts durch einen anderen Mitarbeiter zur Vermeidung von Interessenkonflikten).
32. Daher schlagen wir in Entsprechung des Proportionalitätsgrundsatzes und der Beschwerde-Leitlinien folgende Formulierung für die Anforderungen an die Beschwerdemanagementfunktion in Ziffer 17 des Entwurfs des Rundschreibens vor:

„Die beaufsichtigten Unternehmen haben eine geeignete Stelle für die Beschwerdebearbeitung einzurichten (Beschwerdemanagementfunktion), die dafür sorgt, dass

- *alle Beschwerden objektiv und angemessen im Einklang mit den Grundsätzen und Verfahren der Beschwerdebearbeitung untersucht werden; und*
- *mögliche Interessenkonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung der Beschwerdebearbeitung durch Interessenskonflikte vermieden werden.“*

ZU ZIFFER 28 ABSCHLIEßENDE ANTWORT IN TEXTFORM

33. Ziffer 28 des Entwurfs des Rundschreibens sieht vor, dass jede abschließende Antwort an den Beschwerdeführer in Textform i.S.d. § 126b BGB (z.B. per E-Mail) erfolgen muss. Die Beschwerde-Leitlinien sehen insoweit kein zwingendes Formerfordernis vor, sondern überlassen dies der nationalen Umsetzung. Gleichwohl sind wir der Auffassung, dass es einer generellen Pflicht zur abschließenden Antwort in Textform nicht bedarf, um ein angemessenes Beschwerdemanagement umzusetzen.
34. Aufgrund der sehr weiten Definition des Begriffs „Beschwerde“ in den Beschwerde-Leitlinien sowie dem Entwurf des Rundschreibens sind bereits geringfügige Äußerungen der Unzufriedenheit eines Kunden in das Beschwerdemanagement einzubeziehen. Unseres Erachtens ist dieser weite Anwendungsbereich richtig, da nur so eine breite Datenbasis für die fortlaufende Analyse zur Feststellung auftretender Probleme und möglicher operationeller, einschließlich rechtlicher, Risiken zur Verfügung steht.
35. Nichtsdestotrotz muss es in der Praxis möglich sein, dass auf Beschwerden mit angemessenem Aufwand reagiert wird. Hierzu gehört für uns, dass es zulässig sein muss, nach der Schwere einer Beschwerde zu differenzieren, um die zur Verfügung stehenden Ressourcen der Schwere einer Beschwerde entsprechend zuzuweisen und die erforderlichen internen Untersuchungsmaßnahmen durchführen zu können.

36. Sollte jedoch tatsächlich jede abschließende Antwort auf eine Beschwerde eines Kunden in Textform erfolgen müssen, sähen sich die beaufsichtigten Unternehmen mit einer Situation konfrontiert, in der erhebliche Ressourcen dafür aufgewendet werden müssten, um Antworten in Textform auch für Beschwerden zu verfassen, an deren (nochmaliger) Beantwortung auch der Beschwerdeführer kein Interesse (mehr) hat.
37. Dies ist namentlich der Fall, wenn den Forderungen des Beschwerdeführers vollumfänglich nachgekommen wird. In der Praxis gibt es zudem häufig Fälle, in denen sich geringfügige Beschwerde bereits telefonisch klären lassen. So ist es beispielsweise bei Rückfragen oder Beschwerden zu Rechnungen oder Abrechnungen regelmäßig der Fall, dass eine einfache mündliche oder telefonische Erläuterung der Rechnungsposten genügt, um den Sachverhalt zu klären und Missverständnisse auszuräumen. Unseres Erachtens wäre es unangemessen, auch in solchen geringfügigen Situationen, die sich bereits im Erstkontakt klären lassen, eine abschließende Antwort in Textform zu verlangen.
38. Zudem sollte eine abschließende Antwort in Textform erforderlich sein, wenn der Beschwerdeführer dies wünscht und umgekehrt eine Antwort in Textform entbehrlich sein, wenn der Beschwerdeführer eine solche nicht wünscht.
39. Wir schlagen deshalb vor, Ziffer 28 wie folgt zu fassen:

„Jede abschließende Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, erfolgt in Textform i.S.d. § 126b BGB, sofern der Beschwerdeführer dies wünscht.“

Wir würden uns freuen, wenn wir unsere Stellungnahme auch in einem persönlichen Gespräch mit Ihnen erörtern dürften.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne auch auf anderem Wege kurzfristig zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Bundesverband der Zahlungsinstitute e.V.



i.V. Dr. Richard Reimer

Rechtsanwalt / Partner Hogan Lovells International LLP