

## ► Beschwerdemanagement

# Immer umfassendere Anforderungen

In den vergangenen zweieinhalb Jahren sind zahlreiche neue Regelungen zum Beschwerdemanagement in Kraft getreten, die insbesondere den Schutz des Verbrauchers zum Ziel haben. Damit einhergehend sind aber auch die Anforderungen an den Compliance-Beauftragten gestiegen. Es drohen empfindliche Bußgelder, Abmahnungen oder auch Feststellungen in Prüfungshandlungen.

Zu den Neuerungen gehören neben der gesetzlichen Informationspflicht nach der ODR-Verordnung (OS-Plattform) und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vor allem auch die Regelungen nach MiFID II, MaComp und den von der BaFin veröffentlichten Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement (MaBeMa). Aufgrund der Vielzahl an Vorgaben in den unterschiedlichen Regelwerken ist es schwer, den Überblick über die umzusetzenden Maßnahmen zu behalten. Werden die Vorgaben nicht oder nicht ausreichend umgesetzt, drohen Bußgelder, Abmahnungen und zum Teil wesentliche Feststellungen in Prüfungshandlungen. Im Ergebnis führen diese Regelungen nicht nur zu einem Umsetzungsaufwand im Institut, sondern auch zu einem gesteigerten Aufwand für die Compliance-Funktionen (insbesondere WpHG- und MaRisk-Compliance).

### Beschwerdebegriff und zentrales Beschwerdemanagement

Nach BT 12.1.1 Tz. 1 MaComp und Tz.8 MaBeMa ist jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Beschwerdeführer an ein beaufsichtigtes Institut in Zusammenhang mit der Erbringung einer Dienstleistung richtet, als Beschwerde zu werten. Das bedeutet, dass Institute den Beschwerdebegriff nicht mehr (z.B. betragsabhängig) selbst definieren können.

BT 12.1.2 Tz. 6 und 7 MaComp sowie Tz. 14 MaBeMa sehen vor, dass jedes Institut eine Beschwerdemanagementfunktion einrichtet. Diese hat dafür zu sorgen, dass alle Beschwerden objektiv untersucht und Interessenkonflikte bei der Beschwerdebearbeitung vermieden werden. Eine entsprechende Funktion war bislang nur für Beschwerden mit Wertpapierrelevanz vorgesehen und wird nunmehr durch die MaBeMa auf alle Beschwerden ausgeweitet.

### Grundsätze zum Beschwerdemanagement und Veröffentlichungspflichten

Für eine ordnungsgemäße Geschäftsorganisation ist auch die Aufnahme und Auswertung von Beschwerden erforderlich (Tz. 9 MaBeMa). Die daraus gewonnenen Erkenntnisse müssen in das Risikomanagement einbezogen und von der Internen Revision berücksichtigt werden. Zu diesem Zweck haben Institute Grundsätze sowie wirksame und transparente Verfahren einer angemessenen Beschwerdebearbeitung zu implementieren (BT 12.1.2 Tz. 1 bis 4 MaComp und Tz. 10 bis 14 MaBeMa). Darin müssen festgelegt sein:

- die Beschwerdeeinreichung,
- die Beschwerdebearbeitung inklusive der Zuständigkeiten,
- die Weiterverfolgung von Maßnahmen zur Einhaltung der Grundsätze und Verfahren sowie
- das interne Berichtswesen.

Neben diesen internen Pflichten bestehen jedoch auch zahlreiche Veröffentlichungspflichten gegenüber dem Kunden. So ist auf leicht zugängliche Weise über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren (BT 12.1.3 Tz. 6 MaComp und Tz. 19 MaBeMa). Erfahrungsgemäß erfolgt dies am einfachsten über die jeweilige Homepage des Instituts. Es ist allerdings darauf zu achten, dass die vorgeschriebenen Mindestinhalte enthalten sind.

Über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung muss darüber hinaus bei der Eingangsbestätigung der Beschwerde oder auf Verlangen des Beschwerdeführers informiert werden (BT 12.1.3 Tz. 7 MaComp und Tz. 20 MaBeMa).

Kann innerhalb der intern festgelegten Frist dem Beschwerdeführer keine Antwort gegeben werden, muss der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer der Beantwortung informiert werden (BT 12.1.3 Tz. 10 MaComp und Tz. 22 MaBeMa).

Im Rahmen der Veröffentlichungspflichten in Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement müssen jedoch auch die Vorgaben nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und der ODR-Verordnung (OS-Plattform) erwähnt werden. Gemäß § 36 Abs. 1 und 2 VSBG müssen Institute auf deren Homepage und zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen darüber informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Überdies müssen sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Hinzu kommt, dass nach § 37 VSBG der Verbraucher in Textform auf eine für das Institut zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hingewiesen werden muss, sofern eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden konnte.

Nach Artikel 14 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (sog. OS-Plattform) muss jedes Institut auf der Homepage einen Link zur OS-Plattform bereitstellen. Nach ständiger Rechtsprechung muss der Link auf „<https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>“ leicht zugänglich und anklickbar sein. Die nicht anklickbare Gestaltung des Links ist häufiger Bestandteil von Abmahnungen. Sofern Verträge auch über E-Mail abgeschlossen oder angeboten werden, muss in der E-Mail ebenfalls der Link auf die OS-Plattform aufgeführt werden (Abs. 2). Zudem sollte der Link in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen werden.

### Internes Beschwerderegister

Aufgrund der Vorgaben gemäß BT 12.1.3 Tz. 2 MaComp und Tz. 15 MaBeMa sind alle Beschwerden sowie deren Bearbeitung, getroffene Maßnahmen und die abschließende Entscheidung ohne unnötige Verzögerung in einem internen Beschwerderegister zu dokumentieren. Die Formulierung „alle Beschwerden“ hat für die Institute die Folge, dass auch diejenigen Beschwerden, die bereits direkt mit dem Kunden geklärt werden konnten, in dem Beschwerderegister zu dokumentieren sind. Die konsequente Einhaltung dieser Vorgabe wird regelmäßig eine besondere Herausforderung für das Institut und die Compliance-Beauftragten sein.

An das interne Beschwerderegister werden darüber hinaus durch Tz. 16 MaBeMa zahlreiche Anforderungen gestellt. So ist das Beschwerderegister elektronisch oder in einer anderen Form so zu führen, dass es

- ▶ eine systematische Auswertung ermöglicht,
- ▶ gegen sachlich nicht gebotene Änderungen geschützt ist,
- ▶ nachträgliche Änderungen erkennen lässt und
- ▶ eine ungehinderte Einsichtnahme für die zuständigen Mitarbeiter des Instituts, die zuständigen Prüfer und die Aufsicht gewährleistet.

### AUTOREN UND ANSPRECHPARTNER



**Marc Linnebach**  
Leiter WpHG-Compliance,  
E-Mail: marc.linnebach@dz-cp.de



**Michael Maier**  
Leiter MaRisk-Compliance,  
E-Mail: michael.maier@dz-cp.de

Besonders die Kenntlichmachung nachträglicher Änderungen zwingt die Institute, die weitverbreitete Beschwerdebearbeitung in Excel aufzugeben und auf ein aufsichtskonformes Beschwerderegister umzustellen. Da Beschwerden noch immer häufig als etwas (ausschließlich) Schlechtes gesehen werden und die im Beschwerderegister dokumentierte Anzahl an Beschwerden der vergangenen Jahre zum Teil sehr überschaubar ist, muss von den Compliance-Beauftragten mitunter viel Überzeugungsarbeit geleistet werden, um die Notwendigkeit eines aufsichtskonformen Beschwerderegisters und die dafür benötigten Aufwendungen darzulegen und genehmigt zu bekommen.

Für das Institut ergibt sich weiterhin die Pflicht, die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu analysieren (siehe Tz. 18 MaBeMa). Dadurch soll sichergestellt werden, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme und daraus resultierende rechtliche sowie operationelle Risiken festgestellt und behoben werden. Hierzu sind jeweils auch die Beauftragten WpHG- und MaRisk-Compliance einzubinden.

### Besonderheiten bei Wertpapierbeschwerden

Beschwerden mit Bezug zum Wertpapiergeschäft können als ein spezieller Teil des Gesamt-Beschwerdemanagements des Instituts verstanden werden. In den MaComp wurden mit dem BT 12 hierzu im März 2018 von der BaFin Konkretisierungen veröffentlicht.

Nicht verändert hat sich die Meldepflicht von Beschwerden im Zusammenhang mit einer Anlageberatung. Weiterhin sind nur einschlägige Beschwerden von Privatkunden meldepflichtig. >

Neu ist jedoch, dass die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden nun alle Kundengruppen einschließt (auch professionelle Kunden und geeignete Gegenparteien). Neu ist weiterhin, dass erstmalig im März 2019 ein Beschwerdebericht über das elektronische Meldeportal der BaFin (MVP) abzugeben war.

Der erste Beschwerdebericht durfte verkürzt eingereicht werden und hatte lediglich die Gesamtzahl der Beschwerden aufzuführen (siehe gelb markierte Zeile im Musterbeschwerdebericht unten).

- (1) ,Auftragsausführung (Erfassung, Durchführung einschließlich Best Execution, Abrechnung)‘;
- (2) ,Aufzeichnungspflichten (z. B. Geeignetheitserklärung)‘;
- (3) ,Einholung von Kundeninformationen‘;
- (4) ,Empfehlung (Geeignetheit)‘;
- (5) ,Entgelte, Gebühren, Kosten, Zuwendungen‘;
- (6) ,Interessenkonflikte (Vermeidung, Management, Offenlegung)‘;
- (7) ,Risikoauflklärung‘;
- (8) ,Sekundärmarkt (Preisstellung, Quotierung)‘;
- (9) ,Verwahrung, Verwaltung‘ und
- (10) ,Sonstiges‘;

die Zuordnung einer Beschwerde zu einem Beschwerdegrund erfolgt dabei nach dem Schwerpunkt der Beschwerde, d. h. Beschwerden sind einfach und nicht mehrfach zu zählen;“

Wichtig ist, dass diese Informationen schon im laufenden Jahr entsprechend bei Eingang und Bearbeitung von Beschwerden dokumentiert werden, um nicht kurz vor dem nächsten Beschwerdebericht alle eingegangenen Beschwerden noch einmal durchgehen zu müssen.

Laut dem Rahmenkonzept „Qualität im Kundengeschäft“ des BVR (Seite 127) kann in agree21 im Vorgang „Beschwerde erfassen“ mit dem Untervorgang „Beschwerde im wertpapieraufsichtsrechtlichen Sinn erfassen“ ein Teil der für den Beschwerdebericht notwendigen Daten sofort unterjährig erfasst werden.

Abschnitt A									
Kategorie	Bearbeitungsstand (Stand der Beschwerden)			Erfolgreiche Beschwerden (nach Status, Anzahl der Anträge)		Gerichts- und Schlichtungsverfahren (Anzahl der Anträge)			
	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	Anzahl der erledigten Beschwerden	Anzahl der zum Bericht offenen Beschwerden	Gesamtanzahl erfolgreicher Beschwerden	davon Klagenzahlungen	Gesamtanzahl der Verfahren	Gerichtsverfahren	Schlichtungsverfahren	davon
<b>Wertpapier- &amp; Wertpapiere</b> (§ 2 Abs. 9 WpHG)									
Finanzdienstleistungsgeschäft (Nr. 1)									
Markt-Making (Nr. 2 Buchstabe a)									
Finanzdienstleistungsgeschäft (Nr. 2 Buchstabe b)									
Eigenhandel (Nr. 2 Buchstabe c)									
Handelsbuchhandel (Nr. 2 Buchstabe d)									
Abschlussunterbrechung (Nr. 3)									
Anlageunterbrechung (Nr. 4)									
Finanzdienstleistungsgeschäft (Nr. 5)									
Finanzdienstleistungsgeschäft (Nr. 6)									
Finanzdienstleistungsgeschäft (Nr. 7)									
Betrieb eines multilateralen Handelssystems (Nr. 8)									
Betrieb eines organisierten Handelssystems (Nr. 9)									
Anlageunterbrechung (Nr. 10)									
Zusammenfassung									
<b>Wertpapierdienstleistungsgeschäft</b> § 2 Abs. 9 WpHG									
Handelsgeschäft (Nr. 1)									
Übrige Wertpapierdienstleistungsgeschäfte nach § 2 Abs. 9 WpHG									
Zusammenfassung									
<b>Sonstige</b>									
<b>Gesamtsumme</b>									

Ab dem kommenden Bericht zum 1. März 2020 sind die Beschwerden auch nach den Wertpapier(neben)dienstleistungen zu gruppieren:

- ▶ MaComp BT 12.2 Nr. 3 Abschnitt A  
„Die Anzahl der Beschwerden, gesamt und aufgeschlüsselt nach den einzelnen Wertpapierdienstleistungen nach § 2 Abs. 8 WpHG, dem Depotgeschäft nach § 2 Abs. 9 Nr. 1 WpHG, den übrigen Wertpapiernebenleistungen nach § 2 Abs. 9 WpHG und ‚Sonstige‘; die Zuordnung einer Beschwerde zu einer Kategorie erfolgt dabei nach dem Schwerpunkt der Beschwerde, d. h. Beschwerden sind einfach und nicht mehrfach zu zählen;“
- ▶ MaComp BT 12.2 Nr. 3 Abschnitt B  
„Übersicht über die Beschwerdegründe unter Angabe der jeweiligen Fallzahlen aufgeschlüsselt nach den nachfolgenden Beschwerdegründen:

## Fazit

In relativ kurzer Zeit wurden viele Regelungen über unterschiedliche Rahmenwerke zum Schutz des Verbrauchers verabschiedet. Der Abgleich der Anforderungen, die teilweise inhaltlich identisch sind, sich jedoch zum Teil gegenseitig ergänzen, stellt die Institute vor große Herausforderungen. Um mögliche Sanktionen abzuwenden, sind insbesondere die Beauftragten WpHG- und MaRisk-Compliance gefragt, auf die Implementierung aller Vorgaben hinzuwirken und die Geschäftsleitung bei deren Umsetzung zu beraten. ■