

Beschwerdeverfahren

Kund:innenschutz stärken, Risiken früh erkennen

Ein wirksam ausgestaltetes Beschwerdeverfahren trägt nicht nur zur Wahrung der Interessen von Kund:innen bei, sondern liefert Finanzdienstleistern zugleich wesentliche Hinweise auf potenzielle Risiken und Problemfelder in ihrer Geschäftstätigkeit.

Die Conduct-Aufsicht der FMA hat die Beschwerdeverfahren der Finanzdienstleister sektorübergreifend analysiert und dabei Themenstellungen identifiziert, denen bei der praktischen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben besondere Beachtung beizumessen ist.

Die Anforderungen an das Beschwerdeverfahren stellen einen wichtigen Bestandteil der Wohlverhaltensvorschriften für nahezu alle von der FMA beaufsichtigten Finanzdienstleister dar und tragen zur Sicherstellung des Prinzips der »fairen Kund:innenbehandlung« bei.

Wirksame und transparente Strategien und Verfahren für das Beschwerdemanagement sind aber nicht nur im Interesse der Kund:innen. Beschwerden können Finanzdienstleistern wertvolle Hinweise auf mögliche Schwachstellen oder strukturelle Defizite in ihrer Geschäftstätigkeit und in ihren internen Prozessen liefern. Durch ein wirksames Kontrollsystem können aus Beschwerden gewonnene Erkenntnisse zur frühzeitigen Erkennung von Risiken und potenziellen Problemfeldern genutzt

und geeignete Gegenmaßnahmen gesetzt werden. Die zunehmende Digitalisierung der Finanzmärkte erleichtert nicht nur den Zugang zu Finanzdienstleistungen, sondern kann auch die Interaktion zwischen Finanzdienstleistern und Kund:innen verbessern.

Vor diesem Hintergrund kommt der Ausgestaltung eines transparenten Beschwerdeverfahrens, bei dem Informationen auf leicht zugängliche Weise auffindbar sind (z. B. auf Websites oder in Smartphone-Applikationen), besondere Bedeutung zu. Unzureichende Beschwerdeverfahren führen in der Praxis regelmäßig dazu, dass systematische Problemfelder unentdeckt bleiben, wodurch sowohl Reputationsrisiken als auch Risiken potenzieller Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Verpflichtungen entstehen.

Anforderungen an ein wirksames Beschwerdeverfahren

Obgleich sich die gesetzlichen Anforderungen an das Beschwerdeverfahren für Finanzdienstleister im Detailgrad der expliziten Vorgaben unterscheiden, sind die Mindestanforderungen auf dem

Finanzmarkt doch weitgehend vergleichbar. Für die Kund:innen darf es daher keinen Unterschied machen, bei welchem Finanzdienstleister die Beschwerde eingebracht wird.

Beobachtungen zur Umsetzungspraxis

Die Conduct-Aufsicht hat Aspekte identifiziert, die bei der praktischen Umsetzung der Beschwerdevorgaben durch Finanzdienstleister von besonderer Relevanz sein können. Die Erwartung der FMA besteht darin, dass Finanzdienstleister ihr Beschwerdeverfahren gezielt im Hinblick auf diese Themenbereiche überprüfen und gegebenenfalls anpassen.

- Eine den aufsichtsrechtlichen Vorgaben zuwiderlaufende, einschränkende Definition des Beschwerdebegriffes ist unzulässig. Beispiele für unzulässige Ausnahmen sind etwa die zeitnahe Erledigung der Beschwerde, das Fehlen eines vermögenswerten Nachteils oder die fehlende Verursachung durch den Finanzdienstleister.

Beschwerdebegriff

Der unternehmensinternen Definition des Begriffes »Beschwerde« kommt im Rahmen des Beschwerdeverfahrens maßgebliche Bedeutung zu, da hiervon abhängt, ob die Vorgaben zum Beschwerdeverfahren Anwendung finden. Werden Eingaben von Kund:innen nicht als Beschwerden erkannt oder qualifiziert, besteht das Risiko, unternehmensinterne Schwachstellen zu übersehen, gegen Melde- und sonstige aufsichtsrechtliche Pflichten zu verstoßen sowie Reputationsschäden zu riskieren. Finanzdienstleister haben daher folgende Maßnahmen in ihrem Beschwerdeverfahren zu ergreifen:

- In den internen Richtlinien ist eine klare Definition des Beschwerdebegriffes im Sinne der gesetzlichen Vorgaben bzw. Leitlinien der Europäischen Finanzaufsichtsbehörden vorzunehmen. Dabei ist eine klare Abgrenzung der Beschwerde gegenüber bloßen Rückfragen oder sonstigen Anfragen vorzunehmen.

Leicht zugängliche Angaben

Die Beschwerdeverfahren müssen für die Kund:innen transparent gestaltet sein. Angaben zum Verfahren müssen unabhängig vom verwendeten Medium leicht zugänglich bereitgestellt werden – in der Regel auf den Websites der Finanzdienstleister.

Nach der Rechtsansicht der FMA ist das Erfordernis der »leicht zugänglichen Information« nur dann erfüllt, wenn eine durchschnittlich informierte Person diese ohne besondere Vorkenntnisse, insbesondere ohne Kenntnis spezifischer Fachbegriffe, und ohne erheblichen zeitlichen Aufwand auffinden kann, also jedenfalls dann, wenn

- diese in einer Gesamtschau gleichberechtigt mit den anderen Informationen präsentiert werden, also weder verschleiert (etwa durch eine unscheinbare Darstellungsform wie z. B. durch ein ausgegrautes Textfeld) noch abgeschwächt (etwa durch eine kleinere Schriftgröße) dargestellt werden und

- sie sich dort befinden, wo sie nach ihrem Kontext auch vermutet werden können. Wenn die Angaben hingegen lediglich über die Suchleiste der Unternehmenswebsite gefunden werden können oder nur teilweise leicht zugänglich sind, liegt keine »leichte Zugänglichkeit von Informationen« vor.

Hintanhaltung von Interessenkonflikten

Bei der Bearbeitung von Beschwerden sind mögliche Interessenkonflikte hintanzuhalten. Es ist insbesondere sicherzustellen, dass keine Bearbeitung der Beschwerde durch eine von der Beschwerde betroffene Person erfolgt. Dies ist in den internen Richtlinien des Finanzdienstleisters entsprechend zu dokumentieren.

Beantwortung von Beschwerden

Beschwerden sind zeitnah durch den Finanzdienstleister zu bearbeiten und innerhalb der geltenden Fristen zu beantworten. Überdies sind diese Fristen bzw. die Bearbeitungszeiträume gegenüber Kund:innen auf leicht zugängliche Weise zu kommunizieren.

Wird in der Entscheidung den Forderungen des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig nachgekommen, ist dies durch den Finanzdienstleister eindeutig und verständlich zu begründen. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass der Beschwerdeführer über mögliche weitere formelle Rechtsbehelfe (z. B. Aufsichtsbehörde oder zivilrechtliche Klage) oder über

Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde (z. B. Schlichtungsstelle) zu informieren ist. Eine derartige Information an Kund:innen sollte zweckmäßigerweise zusätzlich zu den Angaben zum Beschwerdeverfahren im Antwortschreiben selbst erteilt werden.

Beschwerdeanalyse

Soweit Finanzdienstleister verpflichtet sind, Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu analysieren, um wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken zu identifizieren und zu beheben, ist eine nachvollziehbare Dokumentation der Analyse und der gesetzten Maßnahmen sicherzustellen.

Interne Richtlinien

Die internen Richtlinien sind institutspezifisch auszugestalten. Eine bloße Wiedergabe gesetzlicher Vorgaben ist nicht hinreichend.

Die internen Richtlinien sind kohärent auszugestalten und haben sämtliche Anforderungen an ein ordnungsgemäßes Beschwerdeverfahren vollständig zu regeln. Hierzu zählen neben den bereits erläuterten Beobachtungen, insbesondere auch

- Schulungskonzepte für Mitarbeitende,
- Vorgaben hinsichtlich der Bearbeitungsfristen von Beschwerden sowie
- eine eindeutige Festlegung der Zuständigkeiten aller im Beschwerdeverfahren involvierter Personen.

Fazit

Als wichtige Elemente der Wohlverhaltensregeln stehen die Anforderungen an das Beschwerdeverfahren im Fokus der Conduct-Aufsicht der FMA. Sie sind unter

den Finanzdienstleistern in hohem Maße harmonisiert, sodass ein einheitliches Wettbewerbsumfeld (»Level Playing Field«) gewährleistet ist.

Überblick Beschwerdeverfahren

Handlungsfeld	Good Practice	Potenzielle Mängel & damit einhergehende Risiken
Beschwerdebegriff	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klare Definition ohne regelwidrige Einschränkung ▪ Abgrenzung gegenüber sonstigen Anfragen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfassung nur bei expliziter Bezeichnung als »Beschwerde« ▪ Informelle oder rasch gelöste Fälle werden nicht dokumentiert → Beschwerden werden in der Praxis häufig nicht als solche identifiziert – systemische Mängel bleiben unentdeckt
Leicht zugängliche Informationen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1-Klick-Erreichbarkeit auf Website (»Beschwerde einreichen«) ▪ Klare Sprache ohne Fachbegriffe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerdeinfos nur in den AGB ▪ Nur über Suchfunktion auffindbar → Informationen gelten damit als nicht leicht zugänglich
Beschwerdebeantwortung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zeitnah und innerhalb der gesetzlichen Fristen ▪ Information über weitere Rechtsbehelfe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nichtbeachtung der Bearbeitungsfristen, weil nicht in den internen Vorgaben geregelt. ▪ Abschlägiges Antwortschreiben nimmt keinen Bezug auf weitere Rechtsbehelfe → Risiko von Kundenunzufriedenheit
Interessenkonflikte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hintanhaltung von Interessenkonflikten bei Beschwerdebearbeitung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitung durch von der Beschwerde direkt betroffenen Mitarbeitenden → Gefahr fehlender Objektivität und kritischer Prüfung
Interne Richtlinien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Institutsspezifische Ausgestaltung ▪ Kohärent und vollständig 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeitende kennen ihre Aufgaben nicht → Anforderungen werden nicht erfüllt



Wir stützen unsere Aussagen auf teils komplexe rechtliche Vorgaben, die wir am Rand ausweisen, oder leiten sie davon ab, ohne neues Recht zu schaffen, so dass über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehende Rechte und Pflichten hieraus nicht abgeleitet werden können. Wir formulieren klare Erwartungshaltungen, die sich weitestmöglich auf Rechtsprechung und europäische Auslegungshilfen stützen, i. Ü. aber unsere eigene fachkundige Rechtsauffassung wiedergeben. Wir gehen mit der Zeit, weswegen wir uns die Aktualisierung der angeführten Orientierungshilfen jederzeit vorbehalten. Obige Aufzählungen stellen keine abschließende Liste dar und sind jedenfalls nur ergänzend und klarstellend zu betrachten.