

Beschwerdemanagement – im Sinne des Kunden

Der Gesetzgeber hat im Wertpapiergeschäft auf unionsrechtlicher und nationaler Ebene Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement sowie den dazugehörigen Beschwerdebericht formuliert. Hierbei handelt es sich um zwingende Pflichten. Bei Verstößen drohen Prüfungsfeststellungen, gegebenenfalls Sonderprüfungen und hohe Bußgelder.

Für die Aufsichtsbehörde scheint das Beschwerdemanagement ein guter Indikator für Missstände in den Instituten zu sein. Eingeleiteten BaFin-Sonderprüfungen gingen oftmals Auffälligkeiten im Beschwerdemanagement des jeweiligen Institutes voraus. Hieraus lässt sich die Relevanz eines ordnungsgemäßen, effektiven und funktionierenden Beschwerdemanagements ableiten. Die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden wirkt sich zudem erfahrungsgemäß positiv auf die Kundenbeziehung aus. Werden die Vorgaben jedoch nicht oder nur unzureichend umgesetzt, drohen hier Feststellungen durch die externe Prüfung, gegebenenfalls sogar Sonderprüfungen und hohe Bußgelder. Im Ergebnis führen diese Regelungen zu einem hohen Umsetzungsaufwand im Institut, im Speziellen für die Compliance-Funktionen (insbesondere WpHG- und MaRisk-Compliance).

Beschwerdebegriff

Zur Erleichterung der Rechtsanwendung hat die BaFin in BT 12.1 MaComp den Begriff der Beschwerde legaldefiniert. **Hiernach ist eine Beschwerde jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen im**

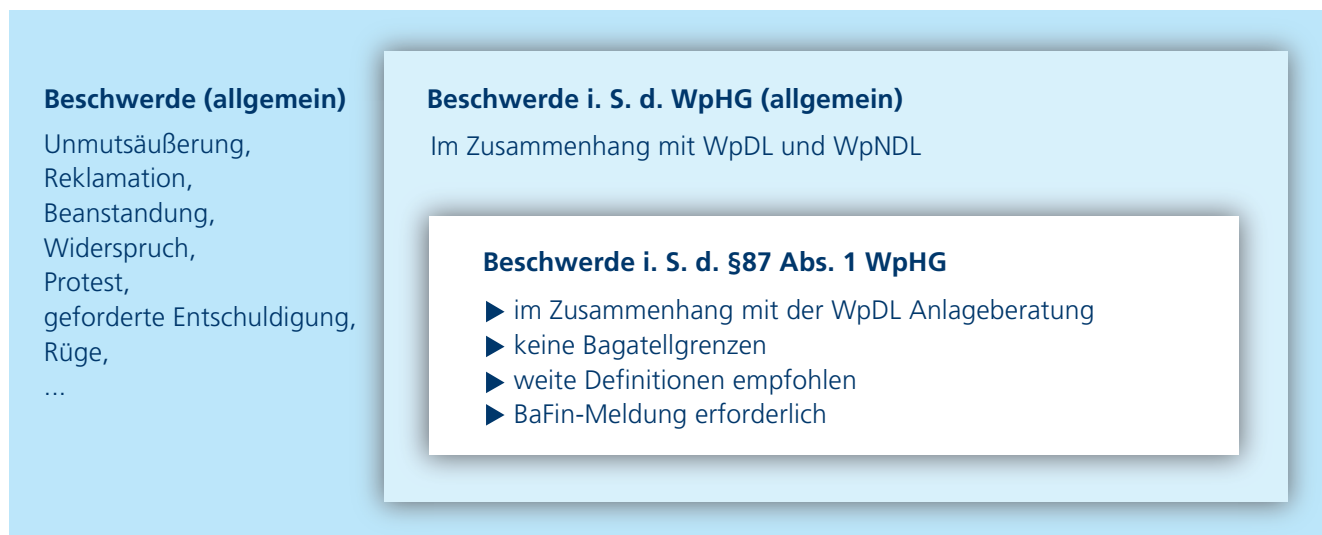
Zusammenhang mit dessen Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebdienstleistung richtet.

Der Begriff „Beschwerde“ muss nicht zwingend durch den Beschwerdeführer genutzt werden. Eine Beschwerde bedarf laut den MaComp zudem keiner bestimmten Form. Relevantes Abgrenzungsmerkmal zu anderen an das Institut gerichteten Beschwerden ist hierbei der Zusammenhang mit der „Erbringung der Wertpapierdienstleistung oder Wertpapiernebdienstleistung“. Hiervon sind im Weiteren Beschwerden zu differenzieren, die sich auf die Tätigkeit eines Anlageberaters (aktiv oder inaktiv) i. S. d. § 87 Abs. 1 WpHG beziehen und von einem Privatkunden gemäß § 67 Abs. 3 WpHG erhoben werden.

Darunter fallen z. B. Beschwerden über folgende Sachverhalte:

- ▶ unterbliebene oder fehlerhafte Einholung der Kundenangaben,
- ▶ keine oder unzureichende Aufklärung (z. B. über Kosten, Zuwendungen etc.),
- ▶ keine oder fehlerhafte Dokumentation der Beratungsgespräche bzw. keine Zurverfügungstellung der Beratungsdokumentation,
- ▶ fehlerhafte Eingabe oder Weiterleitung einer Wertpapierorder durch den Anlageberater, sofern diese im Zusammenhang mit der Beratung steht.

Abb. 1. **Beschwerdebegriffsunterteilung**



Quelle: eigene Darstellung

Alle Beschwerden in diesem Zusammenhang sind schließlich gemäß § 87 Abs. 1 S. 4 WpHG i. V. m. § 8 Abs. 4 WpHGMaAnzV der BaFin gesondert, innerhalb von sechs Wochen nach Beschwerdeerhebung, über die Melde- und Veröffentlichungsplattform (MVP) mit folgenden Informationen zu melden:

- ▶ Datum der Beschwerdeerhebung,
- ▶ Name des Mitarbeiters, aufgrund dessen Tätigkeit die Beschwerde erhoben wird, sowie dessen eindeutige interne Kennnummer,
- ▶ gegebenenfalls die zugehörige Zweigstelle/-niederlassung oder sonstige Organisationseinheit des Instituts.

Entsprechend empfiehlt es sich in der Praxis als Institut – aus Gründen der Rechtssicherheit – sämtliche eingehenden Beschwerden zu erfassen, auszuwerten und somit keine Risiken einzugehen. Schließlich gehen Auslegungsfehler bei der Frage, ob es sich um eine aufzeichnungspflichtige Beschwerde handelt oder nicht, im Zweifelsfall zu Lasten des jeweiligen Instituts.

Folglich ist im Hinblick auf die Möglichkeit einer direkten Beschwerde bei der BaFin und der damit einhergehenden erhöhten Aufmerksamkeit durch die Aufsicht davon abzuraten, Beschwerden wegen vermeintlich „fehlender Relevanz“ nicht zu erfassen. Wichtig ist hierbei, dass auch potenzielle Kunden Beschwerden artikulieren können. Eine aktive Geschäftsbeziehung ist keine zwingende Voraussetzung für das Einreichen einer Beschwerde.

Vorgaben zur Beschwerdebearbeitung

In den MaComp wird beschrieben, welche internen Vorkehrungen zur Beschwerdebearbeitung anhand eines sogenannten Beschwerdemanagements vorgenommen werden müssen. Differenziert wird hierbei zwischen „internen Vorkehrungen“ und „internen Verfahren“.

a. Interne Vorkehrungen

Vorausgesetzt wird gemäß Art. 26 Abs. 1 S. 1 Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 (im Folgenden DV genannt) ein wirksames und transparentes Verfahren, das eine unverzügliche Abwicklung von Beschwerden gewährleistet. „Unverzüglich“ ist hierbei ein Rechtsbegriff, der in § 121 Abs. 1 S. 1 BGB mit der Beschreibung „ohne schuldhaftes Zögern“ legaldefiniert ist. Beschwerter Kunde K z. B. an einem Montag, dürfte „Unverzüglichkeit“ bei Erfassung der Beschwerde am darauffolgenden Montag nicht mehr vorliegen. Aus BT 12.1 MaComp ergibt sich ferner, dass die Grundsätze für das Beschwerdemanagement eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur Abwicklung von Beschwerden enthalten müssen sowie dass die Geschäftsleitung die Grundsätze gemäß Art. 26 Abs. 1 S. 4 DV bestätigen muss. Die Beschwerdebearbeitung ist außerdem schriftlich zu dokumentieren. Fundamentaler Bestandteil der internen Vorkehrungen ist die vorgeschriebene Einrichtung einer

Beschwerdemanagementfunktion. Dieser obliegt die Zuständigkeit für die Prüfung der Beschwerden, was ein Ausdruck des Prinzips der wirksamen Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement ist. Hierdurch werden außerdem mögliche Interessenkonflikte vermieden.

Kernpunkte der internen Vorkehrungen sind daher:

- ▶ Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion,
- ▶ Sicherstellung des internen Informationsflusses,
- ▶ schriftliche Dokumentation der Beschwerdebearbeitung,
- ▶ Einbindung der Geschäftsleitung,
- ▶ wirksame und transparente Grundsätze und Verfahren,
- ▶ Vermeidung von Interessenkonflikten.

b. Interne Verfahren

Laut Art. 26 Abs. 1 S. 2 DV sind die eingegangenen Beschwerden aufzuzeichnen und Maßnahmen zur Lösung zu treffen. Hieraus resultiert die Pflicht zur Etablierung eines internen Beschwerderegisters. Gemäß § 9 Abs. 4 WpDVerOV beträgt die Dauer der Aufbewahrung von Kundenbeschwerden mindestens fünf Jahre. Sollten Aufbewahrungen über fünf Jahre durchgeführt werden, sind die spezifischen Anforderungen der EU-DSGVO zu beachten. Aus dem Wortlaut des BT 12.1.3 Nr. 4 und 5 MaComp wird zudem deutlich, dass das Beschwerdemanagement insgesamt kein bürokratischer Selbstzweck ist. Vielmehr soll über das Beschwerdemanagement eine Funktion etabliert werden, die anhand von Indikatoren Missstände innerhalb eines Instituts aufdeckt. Deswegen ist es gemäß BT 12.1.3 Nr. 4 MaComp erwünscht, dass durch die Überprüfung der Compliance-Funktion eine ordnungsgemäße Abwicklung der Beschwerden innerhalb der Institute gewährleistet wird und ferner „Risiken und Probleme“ ermittelt werden.

Die bloße Ermittlung reicht jedoch nicht aus, weswegen explizit eine Behebung der aufgetretenen Risiken und Probleme gefordert wird. Für die Behebung gemäß Art. 26

Abs. 7 DV werden seitens der Aufsicht beispielhafte Maßnahmen aufgeführt:

- ▶ Ursachenermittlung,
- ▶ Identifizierung von Parallelen,
- ▶ Prävention für zukünftige Prozesse und Produkte.

Im Rahmen des internen Verfahrens des Beschwerdemanagements ist zudem sicherzustellen, dass Kunden Beschwerden kostenlos einreichen können und in einfach verständlicher Sprache, zeitnah über den Prozess ins Bild gesetzt werden. Kommt es z. B. zu Verzögerungen, ist dies dem jeweiligen Kunden mitzuteilen (vgl. BT 12.1.3 Nr. 10 MaComp). Hierbei ist der Kunde über seine Möglichkeit, die Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten oder eine zivilgerichtliche Klage zu erheben, aufzuklären (vgl. BT 12.1.3 Nr. 11 und 12 MaComp). Am Ende des Beschwerdeprozesses ist das Institut in der Pflicht, zur Beschwerde Stellung zu beziehen und dem Beschwerdeführer seinen Standpunkt mitzuteilen. Zusammengefasst lässt sich festhalten, dass die internen Vorkehrungen im Zusammenspiel mit dem jeweiligen Verfahren ein wirksames Beschwerdemanagement i. S. d. WpHG gewährleisten müssen.

Rolle des Beschwerdeberichts

Der Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 DV i. V. m. BT 12.2 MaComp ist das Mittel der Aufsicht, um sich ein Bild über ein Institut und auch – nachgelagert – vom Markt zu verschaffen.

Form, Aufbau und Inhalt sind gemäß der Anlage „BT 12.2 – Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565“ vorgegeben. Weitere Ausführungen zum Inhalt sind dem BT 12.2 Nr. 3 MaComp zu entnehmen.

Da diese Anlage bereits aus Datenschutzgründen nicht alle Daten zur Weiterleitung einer Beschwerde (z. B. Kundendetails) beinhaltet bzw. fordert, ist der Umkehrschluss, dass das interne Beschwerderegister neben den relevanten

Daten wie Kundendetails mindestens auch die geforderten Angaben aus der Anlage erfasst.

Bei der Erfassung von Beschwerden ist wiederum nach BT 12.2 Nr. 4 MaComp zu beachten, dass alle Beschwerden – auch Beschwerden von potenziellen Kunden wie auch Beschwerden, die bei vertraglich gebundenen Vermittlern (im Folgenden vgV genannt) eingehen – zu berücksichtigen sind. Folglich muss ein Institut dafür Sorge tragen, dass die eingesetzten vgV entsprechende Beschwerdeaufzeichnungen tätigen und diese zur Auswertung an das Institut bzw. die Beschwerdemanagementfunktion weiterleiten. Des Weiteren empfiehlt sich eine entsprechende Aufschlüsselung nach diesen Unterscheidungskriterien im Beschwerderegister.

Die Einreichung des Beschwerdeberichts hat schließlich gemäß BT 12.2 Nr. 1 MaComp einmal jährlich bis zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr zu erfolgen. Die BaFin sieht die Einreichung über das MVP-Portal vor.

Fazit

Beschwerden sind für die Aufsicht ein wichtiges Indiz, inwiefern Kundeninteressen gewahrt werden und der ordnungsgemäße Geschäftsbetrieb gewährleistet ist. Deswegen sollte das Thema nicht unterschätzt werden. Beschwerden sollten hierbei auch nicht als Makel am eigenen Institut verstanden werden, sondern als Teil der Lösung. Gleichzeitig vermittelt ein funktionierendes Beschwerdemanagement dem Kunden eine hohe Wertschätzung gegenüber seinem Feedback. Letztlich ist Beschwerdemanagement immer Vertrauensarbeit. ■



Felix Fröhlich

Beauftragter WpHG-Compliance,
E-Mail: felix.froehlich@dz-cp.de



Giannis Petras

Beauftragter WpHG-Compliance,
E-Mail: giannis.petras@dz-cp.de