

Neitzert (Hrsg.)

Handbuch Beschwerdemanagement

**Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden in Banken
und Sparkassen**

2. Auflage

Zitiervorschlag:

Autor in: Neitzert (Hrsg.), Handbuch Beschwerdemanagement, 2. Auflage 2019,
RdNr. XX.

ISBN: 978-3-95725- 045-2
© 2019 Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
Im Bosseldorn 30, 69126 Heidelberg
www.FC-Heidelberg.de
info@FC-Heidelberg.de
Satz: Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
Druck: STRAUSS GmbH, Mörlenbach

Neitzert (Hrsg.)

Handbuch Beschwerdemanagement

Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden in Banken
und Sparkassen

2. Auflage

Michael Brinkmann

Bereichsleiter Vorstandsstab
Vereinigte Volksbank Münster eG, Münster

Katrin Etteldorf

Rechtsanwältin, Fachanwältin für Bank- und Kapitalmarktrecht
Thümmel, Schütze & Partner Rechtsanwälte

Dr. Nicolai-Anselm von Holst

Rechtsanwalt | Partner | Banking
Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht und Notar
Thümmel, Schütze & Partner, Berlin

Markus Hoß

Bereichsleiter Revision
Westerwald Bank eG Volks- und Raiffeisenbank, Hachenburg

Anette Neitzert (Hrsg.)

Leiterin Spezialistenteam Depot/WpHG
AWADO Deutsche Audit GmbH, Neu-Isenburg

Manuel Regent

Compliance-Beauftragter
Internationales Bankhaus Bodensee AG, Friedrichshafen

Dr. Tilman Schultheiß

Rechtsanwalt/Partner

Thümmel, Schütze & Partner, Dresden

Klaus Weidner

Compliance-Beauftragter

National-Bank AG, Essen

Dr. Christopher Zilch

Wirtschaftsprüfer Financial Services

Baker Tilly GmbH & Co. KG

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Frankfurt/M.

Inhaltsübersicht

Vorwort	1
A. Die Beschwerdebearbeitung im Wertpapierdienstleistungsunternehmen	3
B. Beschwerde und Beschwerderegister nach § 87 WpHG	45
C. Kundenbeschwerden – ein zentrales Thema eines jeden Instituts	81
D. Beschwerdereaktion, Dokumentation, Rolle von Compliance bei der Beschwerdebearbeitung	127
E. Auswertung von Beschwerden zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und Servicequalität	157
F. Das Beschwerdemanagement im Fokus der Internen Revision	183
G. Prüfung und Beurteilung des Beschwerdemanagements aus Sicht der externen Revision	215
H. Abwehrstrategien gegenüber mit Beschwerden erhobenen Schadensersatzansprüchen	239
I. (Aufsichtsrechtlicher) Umgang mit (Wertpapier-)beschwerden	359
J. Eine Beschwerde bei der BaFin: Mittel zum Zweck für den Zivilprozess	379

Inhaltsverzeichnis

Vorwort (<i>Neitzert</i>)	1
A. Die Beschwerdebearbeitung im Wertpapierdienstleistungsunternehmen (<i>Neitzert</i>)	3
I. Einleitung	5
II. Gesetzeshistorie und gesetzliche Grundlagen der Beschwerdebearbeitung	5
1. Historie	5
2. Aktuelle Gesetzeslage	8
a) Umsetzung von MiFID II	8
b) § 80 Abs. 1 Satz 3 WpHG	9
c) Joint Committee-Leitlinien	9
d) MaComp	10
e) § 87 WpHG	10
3. Einordnung als Organisationsnorm	11
4. Prüfungspflicht	11
III. Sinn und Zweck der Beschwerdebearbeitung	11
1. Einführung	11
2. Hinweise auf organisatorische Schwachstellen	12
3. Stärkung der Kundenbindung	12
4. Qualitätssicherung und -steigerung	13
5. Steigerung der Konkurrenzfähigkeit	14
6. (Unbegründete) Beschwerden als Mittel zur Verlustvermeidung	14
IV. Der aufsichtsrechtliche Beschwerdebegriff	14
1. Begriffsbestimmung	14
2. Persönliche Konnexität	14
a) Natürliche und juristische Personen	15
b) Erbringung oder Anbahnung von Wertpapierdienstleistungen oder -nebendienstleistungen	15

c)	Privatkunde, professioneller Kunde, geeignete Gegenpartei	16
3.	Sachliche Konnexität	17
a)	Wertpapierdienstleistungen	17
b)	Wertpapiernebendienstleistungen	18
4.	Keine Legaldefinition des Beschwerdebegriffs/ Begriffsvielfalt	19
a)	Keine Legaldefinition	19
b)	Begriffsvielfalt	19
5.	Unabdingbare inhaltliche Voraussetzungen	20
a)	(Keine) Begrenzung auf materielle Ansprüche	20
b)	(Kein) Ausschluss »unberechtigter« Beschwerden	21
c)	(Kein) Ausschluss bestimmter Themen	21
d)	(Keine) Bagatellgrenzen	22
e)	(Kein) Schluss von der Antwort auf den Anwendungsbereich	22
f)	(Keine) Relevanz des Beschwerdewegs	23
6.	»Nicht-Beschwerden«/Grenzbereiche	24
a)	Nachfragen, Missverständnisse	24
b)	Initiative geht vom Wertpapierdienst- leistungsunternehmen aus	24
V.	Die Beschwerdebearbeitung	25
1.	Grundsätze und Verfahren für das Beschwerdemanagement	25
2.	Inhalte der Grundsätze für das Beschwerdemanagement	25
a)	Beschwerdedefinition	25
b)	Inhaltliche Vorgaben, Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten	26
c)	Aufgaben der Geschäftsleitung	27
d)	Schriftliche Dokumentation und Zugänglichmachung der Grundsätze	28
3.	Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion	28
a)	Beschwerdebearbeitung durch neutrale Stelle	28
b)	Zentrale oder dezentrale Bearbeitung	29

c)	Beschwerdebearbeitung durch die Compliance-Funktion	31
d)	Personelle und sachliche Ressourcen	32
4.	Angemessenheit und Unverzöglichkeit der Beschwerdebearbeitung	33
a)	Angemessenheit der Bearbeitung	33
b)	Unverzöglichkeit der Bearbeitung	34
5.	Beantwortung der Beschwerde	36
6.	Auswertung der Beschwerden	36
VI.	Veröffentlichungs- und Informationspflichten	38
1.	Inhaltliche Anforderungen	38
2.	Form der Veröffentlichung	38
3.	Informationspflichten	39
VII.	Beschwerdebericht nach Artikel 26 Abs. 6 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565	40
1.	Inhalt des Berichts	40
a)	Abschnitt A des Berichts	40
b)	Abschnitt B des Berichts	41
c)	Abschnitt C des Berichts	42
2.	Zeitpunkt der Einreichung	42
3.	Einreichungsweg	42
VIII.	Konsequenzen einer nicht ordnungsgemäßen Beschwerdebearbeitung	43
1.	Aufsichtsrechtliche Konsequenzen	43
2.	Zivilrechtliche Konsequenzen	44
IX.	Die Wertpapierbeschwerde in der WpHG-Prüfung	44
B.	Beschwerde und Beschwerderegister nach § 87 WpHG (<i>Neitzert</i>)	45
I.	Gesetzliche Grundlagen	47
1.	Zielsetzung des Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetzes (AnsFuG)	47
2.	Lösungsansatz des AnsFuG	47

3.	Mitarbeiteranzeigeverordnung (WpHGMaAnzV)	49
II.	Die gesetzliche Grundlage und das Thema »Beschwerde« Überblick	49
III.	Beschwerdebegriff und Anwendungsbereich	50
1.	Grundsatz	50
2.	Anwendungsbereich: Zusammenhang mit Anlageberatung	51
a)	Grundsatz	51
b)	Begriff der Anlageberatung	51
c)	Begriff der Empfehlung	51
d)	Fallgruppen (die eine Anzeigepflicht auslösen)	52
3.	Fälle ohne einen Zusammenhang mit einer Anlageberatung	52
a)	Unternehmen erbringt keine Anlageberatung	52
b)	Beschwerde betrifft keine Anlageberatung	53
c)	Praktisches Beispiel	53
4.	Handlungen im Zusammenhang mit einer Anlageberatung	54
a)	Grundsatz	54
b)	Praktische Beispiele	55
c)	Fallgruppen, die generell keine Mitteilungspflicht auslösen	55
5.	Besondere Konstellationen	56
a)	Erhebung gegenüber der Schlichtungsstelle	56
b)	Klagen als Beschwerden	56
c)	Beschwerdeerhebung nur gegenüber der BaFin	56
IV.	Die Beschwerdeanzeige	57
1.	Inhalt der Anzeige	57
a)	Jede Beschwerde	57
b)	Tatsache der Erhebung	58
c)	Datum	59
d)	Name des Mitarbeiters	59
e)	Alphanumerische Kennnummer	59
f)	Einsatzort des Wertpapierberaters	60

2.	Zeitpunkt der Anzeige, Zusammenfassung von Beschwerden	61
3.	Informationsübermittlung/Eingangsbestätigung	61
4.	Verantwortlichkeit	62
5.	Besondere Konstellationen	62
	a) Anlageberater arbeitet nicht mehr als Anlageberater	62
	b) Anlageberater arbeitet nicht mehr bei dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen	63
	c) Keine Unterlagen mehr vorhanden	63
V.	Interne Datenbank («Beschwerderegister«)	63
	1. Inhalt der Datenbank	63
	2. Sinn und Zweck der Datenbank	64
	a) Risikoorientierte Auswertung	64
	b) Erkenntnisse über Vertriebsstrukturen	65
	3. Dauer der Speicherung	65
	4. Aufruf von Daten	66
VI.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Nutzung von Beschwerdeanzeigen und Beschwerderegistern (Erkenntnisseite)	66
	1. Grundsatz: Verstärkte Vor-Ort-Präsenz	66
	2. Anlass: Häufung von Beschwerden	66
	3. Einzelfälle als Besuchsgrund	67
VII.	Weitere Erkenntnisquellen: gesamtes Aufsichtsinstrumentarium	68
	1. Grundsatz	68
	2. Auskunfts- und Vorlageersuchen	68
	3. »Marktuntersuchungen«	68
	4. Prüfungen nach § 89 Abs. 1 WpHG als Erkenntnisquellen der BaFin	68
	a) Prüfungsgegenstand	68
	b) (Geeignete) Prüfer, Prüferbestellung, Prüferanzeige	69

c)	Prüfung durch die BaFin oder durch Beauftragte	70
d)	Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung (WpDPV) – Fragebogen	70
5.	Prüfungsschwerpunkte	71
6.	Prüfungsbegleitung	72
7.	Prüfungen ohne besonderen Anlass nach § 88 Abs. 1 WpHG	72
8.	Betretungsrecht	73
VIII.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Nutzung von Beschwerdeanzeigen und Beschwerderegistern (Maßnahmenseite)	73
1.	Grundsatz	73
2.	»Klassische« Maßnahmen	73
a)	Verwaltungsakte	73
b)	Anschreiben	74
c)	Mitteilung an Bereich Bankenaufsicht	74
3.	Irrtumsproblematik	74
IX.	Neuer Aufsichtsansatz/Erweiterung des Aufsichts- instrumentariums	74
1.	Grundsatz	74
2.	Die Sanktionsmöglichkeiten der BaFin und ihre Voraussetzungen	75
a)	Verstoß gegen die Anforderungen der Sachkunde/Zuverlässigkeit	75
b)	Verstöße gegen Bestimmungen des 11. Abschnitts	75
c)	Veröffentlichung	78
d)	Präventivwirkung	78
X.	Bußgeldtatbestand	79
C.	Kundenbeschwerden – ein zentrales Thema eines jeden Instituts (<i>Brinkmann</i>)	81
I.	Einleitung	83

II.	Beschwerdebegriff	84
III.	Handlungserfordernisse zur Institutionalisierung des Beschwerdemanagements im Institut	84
1.	Beschwerdebericht	85
2.	Beschwerderegister	86
3.	Exkurs: Kritische Anmerkungen	87
4.	Grundsätze für das Beschwerdemanagement als Kundeninformation	90
5.	Beschwerdeverfahren	91
6.	Grundsätze für das Beschwerdemanagement als feste Organisationsanweisung für das Institut (Arbeitsanweisung)	92
a)	Zuständigkeit	92
b)	Dokumentation	96
c)	Aufzeichnungspflichten	96
d)	Aufbewahrungspflichten	97
e)	Grundsätzliche Maßnahmen	97
7.	Beschwerdekanäle	98
a)	Schriftlich verfasste Beschwerden	98
b)	(Fern-)mündliche Beschwerden	98
8.	Annahme, Verantwortung und Erfassung der eingehenden Beschwerdeinformation – Prinzip des Beschwerdeeeigentums	99
a)	Sprache	101
b)	Unverzüglichkeit	102
9.	Originäre Beschwerdebearbeitung durch die Zentrale Beschwerdestelle	103
IV.	Beschwerde-Psychologie	105
1.	Einleitung	105
2.	Beschwerdeführer-Typologie	106
V.	Beschwerdestrukturierung	107
1.	Beschwerdeinhalts-Information	107
2.	Angaben über das Beschwerdeobjekt	108

3.	Beschwerdebearbeitungs-Informationen	108
4.	Kulturelle Fragen	108
VI.	Das Beschwerdegespräch	110
1.	Eröffnung des Beschwerdegespräches	110
2.	Ursache der Beschwerde – der Kunde ist am Zug	111
3.	Reaktion des Beschwerdemanagers	111
4.	Kern des Konfliktes	112
5.	Problemlösung	112
6.	Abschluss des Gespräches	113
VII.	Beispiel eines Beschwerdefalles	113
VIII.	Musterinhalte einer Arbeitsanweisung	119
1.	Ziel der Arbeitsanweisung	119
2.	Definition Beschwerdebegriff	119
3.	Beschwerdeweg	120
4.	Beschwerdeverfahren	120
5.	Kundeninformation	122
IX.	Verbraucherbeschwerden bei der BaFin	123
X.	Ausblick	124
D.	Beschwerdereaktion, Dokumentation, Rolle von Compliance bei der Beschwerdebearbeitung (<i>Weidner</i>)	127
I.	Beschwerdereaktion unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten – Entscheidungskriterien zur angemessenen Beschwerdefall- Lösung	129
1.	Höhe des Streitwertes (Bagatellgrenze) vs. individueller Kundenwert (Kundendeckungsbeitrag)	130
2.	Rechtslage vs. Wahrnehmung in der Öffentlichkeit (z. B. durch Verbraucherschutzverbände)	133
a)	Pflichtverstoß	133
b)	Abwägung störungsfreie Geschäftsbeziehung vs. Kompensation	134
c)	Wahrnehmung in der Öffentlichkeit	134

3.	Verhalten bei offensichtlich unbegründeten Beschwerden	139
a)	»gelegentliche« Beschwerdeführer	139
b)	Böswillige und notorische Beschwerdeführer	141
II.	Dokumentation des Bearbeitungsprozesses und der Maßnahmen	144
1.	Arbeitsanweisung zum Ablauf des internen Beschwerdebearbeitungsprozesses	144
a)	Beschwerde	145
b)	Melderelevante Beschwerde	146
c)	Dokumentation des Beschwerdeeingangs	147
d)	Festlegung der Zuständigkeiten für die Bearbeitung und Beantwortung	149
e)	Bearbeitungsfristen	149
f)	Berichtswesen	150
2.	Aktualisierung der erarbeiteten Problemlösungen	151
III.	Einbindung und Einflussnahme des Compliance-Beauftragten auf den internen Bearbeitungsprozess	152
1.	Kontrollebenen	153
2.	Turnusmäßige Prüfung des Beschwerdewesens durch Compliance	154
3.	Einbeziehung in ein laufendes Beschwerdeberichtsweisen	154
4.	Verfahren bei festgestellten Mängeln	155
E.	Auswertung von Beschwerden zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und Servicequalität (<i>Regent</i>)	157
I.	Auswertung der Kundenbeschwerden unter Berücksichtigung ausgewählter Parameter	160
1.	Ursache der Beschwerde	160
2.	Kriterien der Beschwerden Protokollierung für statistische Auswertung	161
3.	Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder Wertpapiernebenleistung – Kriterien der Beschwerden Protokollierung für statistische Auswertung	164

4.	Beschwerdebearbeitung	169
II.	Beschwerdemanagement Controlling	176
1.	Informationssystem wertpapierbezogener Beschwerden zur (Verhaltens-)Steuerung von Wertpapierberatern	176
2.	Erfolgskontrolle des Beschwerdebearbeitungsprozesses und seiner Instrumente	178
3.	Feedback-Kontrolle, der in die BaFin-Datenbank einzustellenden Beschwerdeanzeigen	180
F.	Das Beschwerdemanagement im Fokus der Internen Revision (<i>Hofß</i>)	183
I.	Grundlagen zum Beschwerdemanagement	185
1.	Generelle Bedeutung des Beschwerdemanagements	185
2.	Das Beschwerdemanagement im Kontext einer erfolgreichen Kundenbeziehung	186
3.	Die Verbindung des Beschwerdemanagements zum Risikomanagement	188
II.	Auftrag und Aufgaben der Internen Revision	190
1.	Vorbemerkungen	190
2.	Gesetzliche und aufsichtliche Anforderungen an die Interne Revision	191
3.	Die Interne Revision im Three-Lines-of-Defense-Modell und den Governance-Strukturen	193
III.	Rechtliche Rahmenbedingungen zum Beschwerdemanagement	193
1.	Vorbemerkungen	193
2.	Leitlinien der ESMA und der EBA	194
3.	Die Anforderungen aus den »Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement«	195
4.	Besondere Anforderungen an Wertpapierbeschwerden	198
IV.	Beschwerdemanagement und Interne Revision	201
1.	Vorbemerkungen	201

2.	Die Bedeutung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Risikoorientierung	201
3.	Das Beschwerdemanagement als Prüfungsobjekt der Internen Revision	203
a)	Rahmenbedingungen zum Beschwerdemanagement	203
b)	Prüfung des Beschwerdeprozesses	206
c)	Angemessenheitsprüfung der Beschwerdefall- Lösung	209
d)	Besonderheiten bei der Prüfung von Wertpapierbeschwerden	211
e)	Kontinuierliches Auswerten der Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement	211
4.	Weitere Handlungsfelder	213
V.	Zusammenfassung und Fazit	213
G. Prüfung und Beurteilung des Beschwerdemanagements aus Sicht der externen Revision (<i>Zilch</i>)		215
I.	Grundlagen der Prüfung des Beschwerdemanagements	217
1.	Gesetzliche Grundlagen der Prüfung des Beschwerdemanagements	217
2.	Bewertungsmaßstäbe im Rahmen der Prüfung nach § 89 WpHG	220
II.	Bedeutung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Prüfung	221
III.	Prüfungsansätze im Rahmen der Prüfung	222
1.	Definition des Beschwerdebegriffs	222
2.	Zuständigkeiten	223
3.	Grundsätze und Verfahren	225
4.	Festlegung von Bearbeitungszeiten	227
5.	Dokumentationsanforderungen	228
6.	Monitoring, Auswertung und Reporting	230
7.	Organisatorische und personelle Konsequenzen	232

8.	Anzeigepflichten von Beschwerden	233
9.	Stichproben	235
IV.	Berichterstattung	236
V.	Zusammenfassung	237
H.	Abwehrstrategien gegenüber mit Beschwerden erhobenen Schadensersatzansprüchen	239
I.	Grundlagen und Definitionen (<i>Schultheiß</i>)	241
1.	Schadensrechtlicher Wertpapierbegriff	242
2.	Wertpapierdienstleistungen – jedes Tun und Unterlassen?	243
3.	Die unterschiedlichen vertraglichen Beziehungen bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen	244
4.	Mögliche Anspruchsgrundlagen des Kunden gegen die Bank/Sparkasse	245
II.	Wohlverhaltensregeln als zivilrechtlicher Pflichtenkatalog? (<i>Schultheiß</i>)	248
1.	Rechtslage bis 01.08.2014	248
2.	Rechtslage ab 01.08.2014	250
III.	Zu prüfende vertragliche Pflichten bei einer Wertpapierbeschwerde (<i>Schultheiß</i>)	252
1.	Anlageberatung	253
a)	Gesetzliche Definition	253
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	254
c)	Kick-Back Rechtsprechung	262
2.	Anlagevermittlung	267
a)	Gesetzliche Definition	267
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	267
3.	Abschlussvermittlung	269
a)	Gesetzliche Definition	269
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	269
4.	Finanzportfolioverwaltung	269
a)	Gesetzliche Definition	269
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	270

5.	Finanzkommissionsgeschäft	270
a)	Gesetzliche Definition	270
b)	Abgrenzung und Konkretisierung durch die Rechtsprechung	270
6.	Eigenhandel und Eigengeschäft	272
a)	Gesetzliche Definition	272
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	272
7.	Sonderfall: execution-only	274
a)	Gesetzliche Definition	274
b)	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	275
8.	Sonderfall: Tippgeber	275
9.	Auskunftsanspruch gegen die Bank/Sparkasse	276
IV.	Zurechnung des Fehlverhaltens Dritter (<i>Schultheiß</i>)	276
V.	Prospekthaftung (<i>Schultheiß</i>)	278
1.	Drei Arten der Prospekthaftung	278
2.	Gesetzliche Prospektpflicht	279
3.	Weiter Prospektbegriff	281
4.	Die Bank/Sparkasse als »Initiator«	282
5.	Die Bank/Sparkasse als »Experte«	283
6.	Die Bank/Sparkasse als »sonstiger Prospektverantwortlicher«	283
7.	Die Bank/Sparkasse als »Vertriebler«	284
8.	Deliktische Prospekthaftung aus § 823 Abs. 2, § 826 BGB	285
9.	Verschulden	285
10.	Typische Prospektfehler	286
a)	Prognoseberechnungen	286
b)	Mieteinnahmen und -ausfallrisiko	286
c)	Totalverlustrisiko	287
d)	Verschleierung von Kosten und von Kostenverteilung	287
e)	Verlustzuweisungen	288
f)	Gewinnabführungs- und Beherrschungsverträge	288
g)	Immobilienbewertung	288

VI.	Kausalität (<i>Schultheiß</i>)	288
VII.	Verschulden (<i>Schultheiß</i>)	290
VIII.	(Finanzierte) Beteiligungen an geschlossenen Immobilienfonds (<i>von Holst</i>)	292
	1. Fehlerhafte Anlageberatung/-vermittlung	293
	2. Objektfinanzierung	293
	3. Anteilsfinanzierung	294
	a) Verbundenes Geschäft	295
	b) Ausnahme: Finanzinstrumente	296
	c) Ausnahme: Aufklärungspflicht	296
	d) Institutionalisiertes Zusammenwirken	297
	4. Treuhänderbeteiligungen	299
IX.	Deliktische Haftung (<i>von Holst</i>)	301
X.	Ungerechtfertigte Bereicherung (<i>von Holst</i>)	302
XI.	Schadensabwicklung und Schadensberechnung (<i>von Holst</i>)	303
	1. Schaden	303
	2. Gegenpositionen der Bank/Sparkasse (Vorteilsausgleichung)	306
	3. Schadensabwicklung »Zug um Zug«	309
	4. Steuerbarkeit der Schadensersatzleistung	310
	a) Typisierende Betrachtung	311
	b) Gewerbliche und vermögensverwaltende Fonds	311
	c) Außergewöhnlich hohe Steuervorteile	313
	5. Schadensabwicklung bei spezialgesetzlicher Prospekthaftung	314
	6. Mitverschulden	315
	7. Übersicht	316
XII.	Verjährung von Kundenansprüchen (<i>von Holst</i>)	316
	1. Pflichtverletzungen ab dem 01.01.2002 (Regelverjährung)	317
	a) Entstehung des Anspruchs	317
	b) Kenntnis der »anspruchsbegründenden Tatsachen«	319
	c) Kenntnis der »Person des Schuldners«	321

d)	Mehrere Pflichtverletzungen und Rechtskrafteinwand	321
e)	Höchstfristen bei Pflichtverletzungen	323
2.	Bereicherungsrechtliche Ansprüche	324
3.	Wertpapierdienstleistungen zwischen dem 01.04.1998 und dem 04.08.2009 (Sonderverjährung)	324
4.	Prospekthaftung im engeren Sinne	325
5.	Pflichtverletzungen vor dem 01.01.2002	327
6.	Hemmung der Verjährung	327
a)	Hemmung bei gerichtlichen Verfahren	327
b)	Hemmung bei alternativer Streitschlichtung	331
c)	Prüfung der Verjährung im KapMuG-Verfahren	333
d)	Verjährungsverlängerung und Verjährungsverkürzung	333
e)	Rechtfolge der Verjährungshemmung	335
7.	Unterbrechung der Verjährung	336
8.	Schritte bei der Prüfung der Regelverjährung	336
XIII.	Prozessvorbereitung und prozesstaktische Überlegungen <i>(von Holst)</i>	337
1.	Risiko der alternativen Haftung	338
2.	Einwand der Rechtskrafterstreckung oder: Neue Hoffnung in alten Angelegenheiten?	340
3.	Vermutung aufklärungsrichtigen Verhaltens	342
4.	Indizienprozesse	343
5.	Beweisführung	347
6.	Prozesstaktik vs. Wahrheitspflicht	349
7.	Beweiswürdigung	350
XIV.	Alternative Streitschlichtung <i>(von Holst)</i>	351
1.	Ombudsmann	352
2.	Öffentliche Gütestellen	353
3.	Mediator	353
4.	Schiedsrichter	353

5.	Verpflichtende Teilnahme?	354
6.	Bindungswirkung	354
XV.	Prüfungsschritte bei Vorliegen einer Wertpapierbeschwerde (<i>von Holst</i>)	355
I.	(Aufsichtsrechtlicher) Umgang mit (Wertpapier-)beschwerden (<i>Neitzert</i>)	359
I.	Gesetzliche Grundlage	361
II.	Kollektiver Verbraucherschutz	362
III.	Organisation der Beschwerdebearbeitung bei der BaFin	363
IV.	Sinn und Zweck der Bearbeitung von Beschwerden durch die BaFin	364
1.	Beschwerde als Erkenntnisquelle der BaFin hinsichtlich Gesetzesverstößen	364
2.	Keine Überwachung geschäftspolitischer Entscheidungen	365
V.	Gegenstand von Beschwerden	365
VI.	Handeln der BaFin im öffentlichen Interesse	366
1.	Grundsatz	366
2.	Konzeption der Organisations- und Verhaltensregeln	367
3.	Auswirkung auf die Beschwerdebearbeitung	367
a)	Kein Anspruch auf konkretes Tätigwerden	367
b)	Kein Anspruch auf bestimmte Maßnahmen	368
c)	Problematik Schadensersatz	368
d)	Entscheidung durch Gerichte	368
e)	(Keine) Rechtsgutachten	369
f)	Keine Beweiswürdigung gegenüber Beschwerdeführer	369
g)	Schlichtung	369
h)	(Keine) Rücknahme einer Beschwerde	369
4.	Ausschluss von Amtshaftungsansprüchen	370
VII.	Beschwerdebegriff/Einlegung von Wertpapierbeschwerden	370
1.	Der Begriff der Beschwerde	370

2.	Die Einlegung der Beschwerde	370
VIII.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Beschwerdebearbeitung	371
1.	Grundsatz	371
2.	Offensichtlich unbegründete Beschwerden	371
3.	Beurteilung aufgrund der eingereichten Unterlagen möglich	371
4.	(Weitere) Sachverhaltsaufklärung erforderlich	372
a)	Grundsatz	372
b)	Erwartungen der BaFin an die Antwort der Wertpapierdienstleistungsunternehmen	373
IX.	Interne Bewertung von Kundenbeschwerden	374
1.	Grundsatz	374
2.	Verhältnis Aufsichtsrecht – Zivilrecht	374
3.	BaFin und Ombudsmann	374
X.	Die Antwort der BaFin an den Beschwerdeführer	375
1.	Keine aufsichtsrechtlichen Beanstandungen	375
2.	Die Antwort an den Beschwerdeführer, wenn aufsichtsrechtliche Verstöße vorliegen oder möglich erscheinen	375
a)	Vorbemerkung: Die Verschwiegenheitspflicht der BaFin	375
b)	Das Antwortschreiben	376
XI.	Weiteres Vorgehen der BaFin bei möglicherweise begründeten Beschwerden	376
1.	Erkenntnisseite	376
2.	Maßnahmenseite	377
J.	Eine Beschwerde bei der BaFin: Mittel zum Zweck für den Zivilprozess (Etteldorf)	379
I.	Einführung	381
II.	Die Beschwerde	381

1.	Gegenstand der Beschwerde	381
2.	Beschwerdeablauf bei der BaFin	382
3.	Ziele der Beschwerde	382
a)	Verschaffung von Informationen	382
b)	Taktische Vorteile im Zivilprozess	383
c)	Reaktion des Instituts	384
III.	Rechtsrahmen für die Beschwerde bzw. die Akteneinsicht	384
1.	Materiell-rechtliche Anforderungen	384
a)	Grundsatz: Anspruch auf Informationszugang	384
b)	Einschränkung des Anspruchs	385
2.	Formelle Grundlagen	389
a)	Ermittlungsvorgang, kein Verwaltungsverfahren	389
b)	Folgen der Qualifikation als Ermittlungsvorgang	390
IV.	Verhältnis zum Auskunftsrechts nach Art. 15 DSGVO	390
V.	Fazit	391

Vorwort

Banken und Sparkassen müssen sich – wie andere Unternehmen auch – der Tatsache stellen, dass Kunden sich bei ihnen beschweren, mag dies begründet oder unbegründet sein.

Über das letzte Jahrzehnt hinweg wurden nach und nach auf europäischer und nationaler Ebene spezielle Regelungen für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Finanzbereich erlassen. Die Anforderungen stellen zweifelsfrei einen Teil der insgesamt erforderlichen Organisationspflichten einer Bank bzw. Sparkasse dar.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat ihre Erwartung an ein wirksames und transparentes Beschwerdemanagement in den **Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement** (Rundschreiben 06/2018 (BA und WA), Geschäftszeichen VBS 1-Wp 1000-2016/0095 vom 04.05.2018) bzw. bezogen auf Beschwerden in Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen in den **Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten – MaComp** (Rundschreiben 05/2018 (WA), Geschäftszeichen WA 31 – Wp 2002 – 2017/001 vom 19.04.2018) dargelegt.

Gegenstand dieses Buches soll die Beleuchtung der wesentlichen Aspekte der Thematik Beschwerde und Beschwerdebearbeitung sein. Inhalt der Beiträge sind die gesetzlichen und aufsichtlichen Regelungen für die Beschwerdebearbeitung und deren praktische Umsetzung. Eine gesetzeskonforme Beschwerdebearbeitung stellt aber nicht nur ein Prüfungsobjekt dar. Schnell wird deutlich, dass ein professionelles Beschwerdemanagement und eine positive Beschwerdekultur auch anderen Zielen dienen können. Das Autorenteam beleuchtet daher auch den Facettenreichtum außerhalb der gesetzlichen Vorgaben aus unterschiedlichen Blickwinkeln heraus.

Bei den Autorinnen und Autoren handelt es sich allesamt um erfahrene Praktiker. Die zahlreichen Praxisbeispiele belegen deshalb den Charakter des Buches als »Praktikerhandbuch« für alle, die sich in Banken bzw. Sparkassen in irgendeiner Form mit Kundenbeschwerden auseinandersetzen. Die Beiträge geben die private Meinung der Autorinnen und Autoren wieder.

Ich wünsche Ihnen – auch im Namen aller Autorinnen und Autoren dieses Buches – viel Spaß beim Lesen.

Für Anregungen, aber auch Kritik sind die Herausgeberin und die Autorinnen und Autoren offen und dankbar.

Neu-Isenburg, April 2019

Anette Neitzert

A.

**Die Beschwerdebearbeitung im
Wertpapierdienstleistungsunternehmen**

A. Die Beschwerdebearbeitung im Wertpapierdienstleistungsunternehmen

I. Einleitung

Kunden, die Wertpapiergeschäfte tätigen bzw. Finanzdienstleistungen in Anspruch nehmen und in diesem Zusammenhang mit ihrer Bank, Sparkasse oder ihrem Finanzdienstleistungsinstitut unzufrieden sind, werden sich häufig **beschweren**. 1

Insbesondere in Zeiten von Finanzmarktkrisen oder Börseneinbrüchen – und damit einhergehend Wertverlusten der getätigten Anlagen – nimmt diese Zahl zu. Zu beobachten ist auch ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen, das mit anfänglichen Schwierigkeiten und Unsicherheiten in Zusammenhang mit dem Inkrafttreten von neuen gesetzlichen bzw. wertpapieraufsichtsrechtlichen Anforderungen steht.¹ 2

Konsequenterweise **müssen** Wertpapierdienstleistungsunternehmen deshalb Regelungen zum Umgang mit Kundenbeschwerden haben. 3

Während allgemein im deutschen Recht keine Rechtspflicht zum ordnungsgemäßen Umgang mit Reklamationen besteht, wurden im **Finanzbereich** über das letzte Jahrzehnt hinweg nach und nach auf europäischer und nationaler Ebene **spezielle Regelungen** zum Umgang mit Kundenbeschwerden erlassen. Diese sind von den Instituten bei der Ausgestaltung ihrer individuellen Vorkehrungen und Verfahren zu beachten. 4

Bei der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) nimmt das Thema Beschwerden und Beschwerdebearbeitung ebenfalls einen **hohen Stellenwert** ein. 5

II. Gesetzeshistorie und gesetzliche Grundlagen der Beschwerdebearbeitung

1. Historie

Bereits die (vom damaligen Bundesaufsichtsamt für das Kreditwesen erlassene und auf dem KWG beruhende) »**Depotbekanntmachung**« – die immer noch 6

1 Vgl. hierzu Verbraucherbeschwerden 2018, www.bafin.de

in Kraft ist – enthielt in Ziffer 15 die Anforderung, dass »Kreditinstitute ... nachprüfbar organisatorische Vorkehrungen für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu treffen ...« haben.²

Praxishinweis:

Obwohl die Verordnung derzeit noch in Kraft ist, besitzt sie keine praktische Bedeutung mehr. Durch die Qualifikation des Depotgeschäfts als Wertpapiernebendienstleistung i. S. d. § 2 Abs. 9 Nr. 1 WpHG fallen auch Beschwerden im Hinblick auf depotrechtliche Verstöße unter die WpHG-Regelungen.

- 7 Der **1995 in Kraft getretene § 33 Abs. 1 Nr. 1 WpHG** enthielt zwar lediglich die allgemeine Regelung, dass »ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen verpflichtet ist, die für eine ordnungsgemäße Durchführung der Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen notwendigen Mittel und Verfahren vorzuhalten und wirksam einzusetzen«. Auch wenn hier weder von Beschwerden noch von Beschwerdebearbeitung die Rede war, wurde die Thematik aufsichtsrechtlich hier verortet.
- 8 Zum ersten Mal hatte die von dem (ehemaligen) Bundesaufsichtsamt für den Wertpapierhandel zur Konkretisierung des § 33 WpHG erlassene sogenannte »**Compliance-Richtlinie**« den Beschwerdebegriff ausdrücklich aufgenommen.³ Sie wiederholte in Ziffer 2.3 zunächst § 33 Abs. 1 Nr. 1 WpHG a. F. wortgleich. Satz 2 Spiegelpunkt 3 enthielt dann die Konkretisierung, dass zu den notwendigen Mitteln und Verfahren »insbesondere Vorkehrungen ... zum Umgang mit Beschwerden« gehören.
- 9 Die BaFin hob die Compliance-Richtlinie zum 01.11.2007 ersatzlos auf.⁴ Für die Beschwerdethematik hatte dies jedoch **keine Konsequenzen**.
- 10 Das Erfordernis der Einrichtung wirksamer und transparenter Verfahren für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden wurde nämlich ab diesem Zeitpunkt explizit im WpHG verankert.

2 Bekanntmachung über die Anforderungen an die Ordnungsmäßigkeit des Depotgeschäfts und der Erfüllung von Wertpapierlieferungsverpflichtungen vom 21.12.1998, abrufbar unter www.bafin.de

3 Richtlinie des Bundesaufsichtsamtes für den Wertpapierhandel zur Konkretisierung der Organisationspflichten von Wertpapierdienstleistungsunternehmen gem. § 33 Abs. 1 WpHG vom 25.10.1999, die sog. »Compliance-Richtlinie« (Bundesanzeiger Nr. 210 vom 06.11.1999, S. 18.453).

4 Siehe hierzu das Schreiben der BaFin vom 23.10.2007, abrufbar unter www.bafin.de; gleichzeitig wurde die Richtlinie zu §§ 31 ff. WpHG aufgehoben.

Hintergrund war, dass auf europarechtlicher Ebene die Beschwerdethematik in Art. 13 Abs. 3 der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (**MiFID**)⁵ i. V. m. Art. 10 der Durchführungsrichtlinie (DRL)⁶ aufgegriffen wurde. Danach verpflichteten die Mitgliedstaaten »die Wertpapierfirma ... wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden von Kleinanlegern oder potentiellen Kleinanlegern zu schaffen und auf Dauer anzuwenden sowie die zu ihrer Beilegung getroffenen Maßnahmen festzuhalten«.

Der nationale Gesetzgeber setzte die europarechtliche Vorgabe im Rahmen des **Finanzmarkttrichtlinie-Umsetzungsgesetzes (FRUG)**⁷ durch § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG um. Die Regelung trat am 01.11.2007 in Kraft.

Damit hatte er den Wertpapierdienstleistungsunternehmen zum ersten Mal eine **explizite formalgesetzliche Regelung** zur Behandlung von Kundenbeschwerden vorgegeben.

§ 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG lautete wie folgt:

»Darüber hinaus muss es (das Wertpapierdienstleistungsunternehmen, der Verfasser) wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorhalten und jede Beschwerde sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen dokumentieren.«

5 Richtlinie 2004/39/EG des Europäischen Parlaments und des Rats vom 21.04.2004 über Märkte für Finanzinstrumente, zur Änderung der Richtlinien 85/611 EWG und 93/6 des Rates und der Richtlinie 2000/12 EG des europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung der Richtlinie 93/22/EWG des Rates, ABl. EG Nr. L 145 vom 30.04.2004, S. 1; in der englischen Version: Directive 2004/39/EC Of The European Parliament And Of The Council of 21.04.2004 on Markets in financial instruments ..., kurz: **Markets in Financial Instruments Directive**.

6 Richtlinie 2006/73/EG der Kommission vom 10.08.2006 zur Durchführung der Richtlinie 2004/39/EG des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie, ABl. EG Nr. L 241/26 vom 02.09.2006.

7 Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente und der Durchführungsrichtlinie der Kommission (Finanzmarkttrichtlinie-Umsetzungsgesetz – FRUG) vom 16.07.2007, BGBl. I 2007, Seite 1.330.

2. Aktuelle Gesetzeslage

a) Umsetzung von MiFID II⁸

- 15 Auf europarechtlicher Ebene wurde die Beschwerdethematik durch MiFID II weiter konkretisiert.
- 16 Nach dem Willen des Gesetzgebers sollten für die Abwicklung von Beschwerden konkrete organisatorische Anforderungen und strikte Verfahren festgelegt werden.⁹
- 17 Weiter wird ausgeführt¹⁰:
- »Im Interesse des Anlegerschutzes sowie zur Verbesserung der Erfüllung der Pflichten der Wertpapierfirmen sollte es den Kunden oder potenziellen Kunden ermöglicht werden, ihre Unzufriedenheit mit den Wertpapierdienstleistungen einer Wertpapierfirma zum Ausdruck zu bringen. Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden sollten effektiv und unabhängig von einer Beschwerdemanagementfunktion bearbeitet werden. Gemäß dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit kann diese Funktion von der Compliance-Funktion ausgeübt werden.«
- 18 Den Anforderungen wurde durch Artikel 26 »Bearbeitung von Beschwerden« der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565¹¹ Rechnung getragen.

8 Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15.05.2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU; Amtsblatt der Europäischen Union Nr. L 173/349 vom 12.06.2014.

9 Siehe Erwägungsgrund 29 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25.04.2016 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie; Amtsblatt der Europäischen Union Nr. 87/1 vom 31.03.2017.

10 Siehe Erwägungsgrund 38 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25.04.2016 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie; Amtsblatt der Europäischen Union Nr. 87/1 vom 31.03.2017.

11 Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25.04.2016 zur Ergänzung der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die organisatorischen Anforderungen an Wertpapierfirmen und die Bedingungen für die Ausübung ihrer Tätigkeit sowie in Bezug auf die Definition bestimmter Begriffe für die Zwecke der genannten Richtlinie; Amtsblatt der Europäischen Union Nr. 87/1 vom 31.03.2017.

b) § 80 Abs. 1 Satz 3 WpHG

Die von den Wertpapierdienstleistungsunternehmen zu beachtenden Organisationspflichten ergeben sich seit Umsetzung des 2. FiMaNoG¹² aus § 80 WpHG. 19

§ 80 Abs. 1 Satz 1 WpHG lautet wie folgt: 20

»Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss die organisatorischen Pflichten nach § 25a Abs. 1 und § 25e KWG einhalten.«

§ 80 Abs. 1 Satz 3 WpHG verweist auf den Artikel 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565. 21

»Nähere Bestimmungen zur Organisation der Wertpapierdienstleistungsunternehmen enthalten die Artikel 21 bis 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565. «

Die Anforderungen gemäß Artikel 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 gelten unmittelbar und sind seit 3. Januar 2018 anwendbar. 22

c) Joint Committee-Leitlinien¹³

Der Gemeinsame Ausschuss der Europäischen Aufsichtsbehörden (Joint Committee of the European Supervisory Authorities) veröffentlichte am 27. Mai 2014 Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA). 23

Die Leitlinien konkretisieren in Bezug auf Beschwerden im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen von MiFID die Anforderungen des Artikels 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565. Sie gelten nicht unmittelbar sondern wurden von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) durch Aufnahme eines neuen Moduls in den MaComp umgesetzt (siehe gleich unten). 24

Bezogen auf die Beschwerdebearbeitung von CRR-Instituten erfolgte die Umsetzung durch die Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement (MaBeMa).¹⁴ 25

12 Zweites Gesetz zur Novellierung von Finanzmarktvorschriften auf Grund europäischer Rechtsakte (Zweites Finanzmarktnovellierungsgesetz – 2. FiMaNoG); Bundesgesetzblatt 2017, Teil I Nr. 39 vom 24.06.2017 S. 1.693.

13 Joint Committee-Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) vom 27.05.2014 (JC 2014 43).

14 Rundschreiben 06/2018 (BA und WA) – Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement, Geschäftszeichen VBS 1-Wp 1000-2016/0095 vom 04.05.2018; siehe Homepage der BaFin.

- 26 Die Leitlinien verfolgen den Zweck:
- die Erwartungen an die Organisation der Beschwerdeabwicklung in Firmen zu klären;
 - Beschwerdeführern Hinweise zur Bereitstellung von Informationen zu geben;
 - Orientierung zu den Verfahren der Beschwerdebearbeitung zu vermitteln;
 - die Bestimmungen der Firmen zur Abwicklung aller eingegangenen Beschwerden zu harmonisieren; und
 - Sicherzustellen, dass die Bestimmungen der Firmen zur Beschwerdeabwicklung ein Mindestmaß an aufsichtlicher Konvergenz in der EU aufweisen.

d) MaComp

- 27 Die BaFin hat am 19. April 2018 die Neufassung der MaComp¹⁵ veröffentlicht. Das neu aufgenommene **Modul BT 12** konkretisiert die Anforderungen des Artikels 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 und setzt ergänzend die Joint Committee-Leitlinien für den WpHG-Bereich um.
- 28 In AT 6.2 Tz. 1c) wird unverändert darauf hingewiesen, dass zu den notwendigen Mitteln und Verfahren eines Wertpapierdienstleistungsunternehmens wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden gehören.
- 29 Darüber hinaus enthält BT 1.2.1.2 Tz. 5 seit 1.1.2010 Ausführungen zur **Rolle der Compliance-Funktion** bei der Bearbeitung von Beschwerden (siehe hierzu unten unter V.3.c).

e) § 87 WpHG

- 30 Auch der § 87 enthält den Begriff der Beschwerde, indem er in Abs. 1 Satz 4 eine **Anzeigepflicht bestimmter Beschwerden** gegenüber der BaFin statuiert (siehe hierzu ausführlich unten unter B.).
- 31 Die Einrichtung einer **Datenbank**, in der u. a. diese Beschwerdeanzeigen gespeichert werden, regelt aktuell § 87 Abs. 7 WpHG.

15 Rundschreiben 5/2018 (WA) – Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten – MaComp, Geschäftszeichen WA 31 – Wp 2002 2017/0011; siehe Homepage der BaFin.

Von der in § 87 Abs. 9 WpHG enthaltenen Verordnungsermächtigung wurde durch den Erlass der Verordnung über den Einsatz von Mitarbeitern in der Anlageberatung, als Vertriebsmitarbeiter, in der Finanzportfolioverwaltung, als Vertriebsbeauftragte oder als Compliance-Beauftragte und über die Anzeigepflichten nach § 87 des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG Mitarbeiteranzeigerverordnung – **WpHGMAAnzV**) vom 21. Dezember 2011, die ursprünglich am 1. November 2012 in Kraft trat, Gebrauch gemacht. Die Verordnung wurde zuletzt im Zuge der MiFID II-Umsetzung durch Artikel 1 der Verordnung vom 24. November 2017 geändert.¹⁶ 32

3. Einordnung als Organisationsnorm

Hinsichtlich ihrer Einordnung stellen die Anforderungen an die Bearbeitung von Kundenbeschwerden zweifelsfrei einen Teil der erforderlichen **Organisationspflichten** eines Wertpapierdienstleistungsunternehmens dar. 33

4. Prüfungspflicht

Die Thematik »Beschwerden« und »Beschwerdebearbeitung« wurde zudem explizit in die **Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung** (WpDPV) – hier bereits in die 1. Version von 2004, also vor einer expliziten Regelung im WpHG – aufgenommen (siehe hierzu näher unten unter IX). 34

Die aktuelle Fassung der WpDPV vom 17. Januar 2018 nennt in § 11 Abs. 1 Nr. 18 explizit die Erfüllung der Anforderungen nach Artikel 26 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 sowie in § 11 Abs. 1 Nr. 27 c) die Einhaltung der Anforderungen nach § 87 Abs. 1 Satz 4 WpHG bezüglich der Anzeigepflicht von Beschwerden gegenüber der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. 35

III. Sinn und Zweck der Beschwerdebearbeitung

1. Einführung

In der Praxis findet sich vereinzelt immer noch die Auffassung, Kundenbeschwerden (zur Definition siehe unten unter IV.) seien eher lästig als hilfreich und verursachten insbesondere Kosten. Dass durch die Bearbeitung von Beschwerden auch Kosten, z. B. durch das Vorhalten notwendiger Ressourcen 36

¹⁶ Bundesgesetzblatt I, 2017 S. 3.810.