

Erforderliche Schritte und Bedingungen für die Beantragung einer außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Finanzaufsichtsbehörde (CSSF)



Datum: Februar 2021

Version: 1.2

1	Begriffsbestimmungen	1
2	Anwendungsbereich	1
3	Referenztexte	2
4	Bestimmungen zum Verfahren vor der CSSF	2
4.1	Zulässigkeit der Anträge	2
4.2	Ablauf des ABB-Verfahrens	3
4.2.1	Anrufung der CSSF	3
4.2.2	Sprachen	3
4.2.3	Die Prüfung der Beschwerde durch die CSSF	3
4.2.4	Begründete Entscheidung der CSSF	4
4.2.5	Dauer des ABB-Verfahrens	4
4.2.6	Vertretung und Rechtsberatung	4
4.2.7	Schriftliches Verfahren und Aufbewahrung der Unterlagen	4
4.2.8	Einstellung des ABB-Verfahrens	4
4.2.9	Datenschutz	5
4.2.10	Vertraulichkeit	5
4.2.11	Die für die Beschwerden zuständigen Sachbearbeiter	5
4.2.12	Kosten des Verfahrens	5
4.2.13	Anrufung der Gerichte	5

1 Begriffsbestimmungen

- 📌 „Banque“: Banque Raiffeisen und ihre Filialen.
- 📌 „Verbraucher“: gemäß Artikel L. 010-1 des Verbrauchergesetzes ist dies jede natürliche Person, die außerhalb ihrer geschäftlichen, industriellen, gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeiten agiert.
- 📌 „CSSF“: die Commission de Surveillance du Secteur Financier (Finanzaufsichtsbehörde).
- 📌 „ABB-Verfahren“: Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF.
- 📌 „Antrag“: Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF gemäß der vorliegenden Verordnung.
- 📌 „Antragsteller“: jede natürliche oder juristische Person, die einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF einreicht.
- 📌 „Beschwerdeführer“: jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei der Banque eingereicht hat.
- 📌 „Beschwerde“: Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei der Banque eingereicht wurde.
- 📌 „Dauerhafter Datenträger“: Instrument, welches es einer Person oder einem Rechtsträger ermöglicht, an sie/ihn persönlich adressierte Informationen so aufzubewahren und zu speichern, dass sie ihm während des für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich sind. Der dauerhafte Datenträger muss die gespeicherten Informationen unverändert wiedergeben können.

2 Anwendungsbereich

Gemäß der Richtlinie 2013/11/EU beteiligt sich die Banque am ABB-Verfahren, um sicherzustellen, dass die Verbraucher Zugang zu Rechtsbehelfen haben und nicht verpflichtet sind, auf ihre Ansprüche zu verzichten.

Zweck dieser vorliegenden Mitteilung ist es, den Kunden der Banque die für Anträge auf außergerichtliche Beilegung von Beschwerden vor der CSSF zu beachtenden Verfahrensregeln zur Verfügung zu stellen. Das ABB-Verfahren ist kein Mediationsverfahren im Sinne des Gesetzes vom 24. Februar 2012 über die Einführung der Mediation in Zivil- und Handelssachen.

Sollte die CSSF feststellen, dass eine Partei das Verfahren zu einem anderen Zweck als die außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde missbraucht, so kann die CSSF das Verfahren jederzeit beenden. Die Tätigkeit der CSSF im Rahmen des vorliegenden Verfahrens unterliegt den Grundsätzen der Unparteilichkeit, der Unabhängigkeit, der Transparenz, der Fachkompetenz, der Effektivität und der Fairness. Die begründeten Entscheidungen der CSSF sind für die Beteiligten nicht rechtlich bindend und können insbesondere auf die Anwendung rechtlicher Bestimmungen oder auf Billigkeitserwägungen gestützt werden.

Sollten Unstimmigkeiten zwischen den deutschen und französischen Texten auftreten, welche die Bank auf ihrer Internetseite www.raiffeisen.lu veröffentlicht hat, wird alleine der französische Text maßgebend sein.

3 Referenztexte

- 📄 EU-Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (die „Verordnung 524/2013“).
- 📄 Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (die „Richtlinie 2013/11/EU“).
- 📄 Gesetz vom 17. Februar 2016 zur Einführung der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in das Verbraucherschutzgesetz und zur Änderung einiger anderer Vorschriften des Verbrauchergesetzes (das „ADR-Gesetz“: Europäische Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße).
- 📄 CSSF Verordnung N° 16-07 von 26. Oktober 2016 betreffend außergerichtlichen Beilegungen von Beschwerden.
- 📄 CSSF Rundschreiben 17/671 vom 13. Oktober 2017

4 Bestimmungen zum Verfahren vor der CSSF

4.1 Zulässigkeit der Anträge

Das ABB-Verfahren wird nur eröffnet, wenn die Beschwerde bereits zuvor von der Banque bearbeitet wurde. Voraussetzung ist demnach, dass die Beschwerde im Vorfeld schriftlich bei dem für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen der Geschäftsleitung der Banque eingereicht wurde und der Beschwerdeführer innerhalb eines Monats nach Zusendung der Beschwerde weder eine zufriedenstellende Stellungnahme noch eine Eingangsbestätigung erhalten hat.

Danach kann ein Antrag unter den nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen bei der CSSF gestellt werden. Ein Antrag ist nicht zulässig, wenn:

- 📄 die Beschwerde zu einem früheren Zeitpunkt oder gegenwärtig von einer anderen, alternativen Streitbeilegungsstelle, einem Schiedsrichter, einem Schiedsgericht oder einem Gericht in Luxemburg oder im Ausland geprüft wurde oder wird;
- 📄 die Beschwerde die Geschäftspolitik der Banque betrifft;
- 📄 die Beschwerde ein nicht finanzspezifisches Produkt oder eine nicht finanzspezifische Dienstleistung betrifft;
- 📄 der Antrag missbräuchlich, frei erfunden oder schikanös ist;
- 📄 die Beschwerde nicht zuvor bei der Banque eingereicht wurde;
- 📄 der Beschwerdeführer die Beschwerde bei der CSSF nicht innerhalb eines Jahres ab Einreichung einer Beschwerde bei der Banque eingereicht hat;
- 📄 die Bearbeitung der Beschwerde eine ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der CSSF schwerwiegend beeinträchtigen würde.

4.2 Ablauf des ABB-Verfahrens

4.2.1 Anrufung der CSSF

Hat der Beschwerdeführer weder eine zufriedenstellende Stellungnahme noch eine Eingangsbestätigung in der im vorhergehenden Abschnitt genannten Frist erhalten, kann er einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde innerhalb eines Jahres ab Einreichung seiner Beschwerde bei der Banque einreichen.

Der Antrag muss schriftlich entweder per Postweg (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte Adresse), per Fax (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte Fax-Nummer), per E-Mail (an die auf der Internet-Seite der CSSF genannte E-Mail-Adresse) oder online über die Internetseite der CSSF eingereicht werden. Um das Einreichen des Antrags zu erleichtern, stellt die CSSF auf ihrer Internetseite ein entsprechendes Formular zur Verfügung.

<https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>

Der Antrag ist zu begründen und muss zusammen mit folgenden Unterlagen eingereicht werden:

- ☞ eine detaillierte und chronologische Darstellung des Sachverhalts der Beschwerde sowie der vom Beschwerdeführer bereits unternommenen Maßnahmen;
- ☞ eine Kopie der bei der Banque eingereichten Beschwerde;
- ☞ entweder Kopie des Antwortschreibens auf die bei der Banque eingereichten Beschwerde oder die Bestätigung des Antragstellers, dass er innerhalb eines Monats nach Zusendung der im Vorfeld eingereichten Beschwerde keine Antwort erhalten hat;
- ☞ Bestätigung des Antragstellers, dass er in derselben Sache weder ein Gericht, noch ein Schiedsgericht oder eine andere alternative Streitbelegungsstelle weder in Luxemburg noch im Ausland angerufen hat;
- ☞ die Bestätigung des Beschwerdeführers dass er mit den Verfahrensbestimmungen der CSSF in ihrer Funktion als Stelle der außergerichtlichen Streitbeilegung einverstanden ist.
- ☞ die ausdrückliche Genehmigung zur Weiterleitung der Beschwerde (einschließlich aller sachdienlichen Anlagen) und des nachfolgenden Schriftverkehrs durch die CSSF an die Banque;
- ☞ gegebenenfalls ein schriftlicher Nachweis über die Vertretungsmacht, wenn der Antrag im Namen eines Antragstellers oder einer juristischen Person gestellt wurde;
- ☞ eine Kopie eines gültigen Personalausweises des Antragstellers als natürliche Person oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, eine Kopie eines gültigen Personalausweises der vertretungsberechtigten natürlichen Person.

Die CSSF kann die Vorlage von weiteren Unterlagen oder Informationen in jeder Form verlangen, die sie für die Prüfung des Beschwerdeantrags für notwendig hält. Wird ein Beschwerdeantrag bei der CSSF eingereicht und erfüllt die Beschwerde sämtliche vorgenannte Voraussetzungen, leitet die CSSF eine Kopie des Beschwerdeantrags an die Banque mit der Bitte um eine Stellungnahme innerhalb einer festzulegenden Frist von maximal einem Monat nach Zusendung der Akte weiter. Der Antragsteller wird von der CSSF über diese Weiterleitung in Kenntnis gesetzt.

Sobald der CSSF alle Unterlagen und sachdienlichen Informationen vorliegen, bestätigt sie gegenüber dem Antragsteller sowie der Banque schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger die Vollständigkeit des Antrags sowie das Eingangsdatum. Diese schriftliche Bestätigung informiert die Parteien auch über den Beginn der 90-Tage-Frist.

Ist der Beschwerdeantrag nicht zulässig, versendet die CSSF an beide Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Beschwerdeantrags eine ausführliche Begründung über die Unzulässigkeit der Beschwerde. Innerhalb derselben dreiwöchigen Frist informiert die CSSF die Parteien, ob sie den Beschwerdeantrag annimmt.

4.2.2 Sprachen

Der Antrag kann in luxemburgischer, deutscher, englischer oder französischer Sprache eingereicht werden. Das ABB-Verfahren läuft grundsätzlich in einer der oben genannten Sprachen ab, in welcher der Beschwerdeantrag eingereicht wurde.

4.2.3 Die Prüfung der Beschwerde durch die CSSF

Die Prüfung der Beschwerde beginnt, sobald der CSSF der vollständige, wie oben beschriebene Beschwerdeantrag vorliegt. Im Rahmen der Prüfung des Beschwerdeantrags ist die CSSF dazu ermächtigt, innerhalb einer angemessenen Frist, welche 3 Wochen nicht überschreiten darf, zusätzliche Informationen, Unterlagen oder Erläuterungen in jeder Form beim Antragsteller oder bei der Banque anzufragen sowie eine Stellungnahme in Bezug auf die von der jeweils anderen Partei vorgetragenen Tatsachen oder Auffassungen anzufordern.

4.2.4 Begründete Entscheidung der CSSF

Nach Abschluss der Prüfung der Beschwerde erhalten die Parteien von der CSSF eine schriftliche und begründete Entscheidung. Entscheidet die CSSF, dass ein Antrag ganz oder teilweise begründet ist, so hält sie die Parteien dazu an, miteinander Kontakt aufzunehmen und die Auseinandersetzung im Sinne der begründeten Entscheidung zu schlichten sowie die CSSF über diesbezügliche Folgemaßnahmen zu informieren. Entscheidet die CSSF, dass die Standpunkte der Parteien miteinander unvereinbar oder nicht überprüfbar sind, werden die Parteien hierüber schriftlich informiert.

Die Parteien werden darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Entscheidungen der CSSF im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde von dem Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, in dem Rechtsvorschriften angewendet werden, abweichen können.

Die Parteien werden außerdem darüber informiert, dass die Entscheidungen der CSSF für die Parteien rechtlich nicht bindend sind und dass es ihrer freien Entscheidung obliegt, ob sie diese befolgen wollen oder nicht. In der schriftlichen Entscheidung werden die Parteien auf die Möglichkeit hingewiesen, die zuständigen gerichtlichen Instanzen anzurufen, dies insbesondere, wenn die Parteien untereinander keine Einigung im Anschluss an die Entscheidung der CSSF erzielen. Die CSSF bittet die Parteien in ihrer begründeten Entscheidung, die CSSF innerhalb einer festgesetzten angemessenen Frist darüber zu informieren, ob sie die von der CSSF vorgeschlagene Lösung annehmen, ablehnen oder befolgen wollen.

4.2.5 Dauer des ABB-Verfahrens

Grundsätzlich gibt die CSSF innerhalb von 90 Tagen eine mit Gründen versehene Entscheidung ab. Die 90-Tage-Frist beginnt, wenn der vollständige Antrag bei der CSSF eingegangen ist und dieser alle Voraussetzungen erfüllt. Sofern es sich um hoch komplexe Beschwerdefälle handelt, kann die 90-Tage-Frist verlängert werden. In einem solchen Fall informiert die CSSF die Parteien schnellstmöglich und spätestens vor Ablauf der 90-Tage-Frist über die geschätzte erforderliche Dauer der Fristverlängerung.

4.2.6 Vertretung und Rechtsberatung

Die Parteien haben Zugang zu dem Verfahren, ohne dass ein Anwalt oder Rechtsberater erforderlich ist. Die am Verfahren beteiligten Parteien können sich dennoch während der gesamten Dauer des ABB-Verfahrens von einer dritten Partei vertreten oder beraten lassen oder eine unabhängige Stellungnahme einholen.

4.2.7 Schriftliches Verfahren und Aufbewahrung der Unterlagen

Das ABB-Verfahren läuft in schriftlicher Form ab. Die CSSF kann dennoch eine oder mehrere Treffen mit den Parteien einberufen, sofern sie dies für den Fortgang der Ermittlungen im Rahmen der Prüfung der Beschwerde für notwendig erachtet. Die Parteien sind angehalten, ihrem Schriftverkehr Kopien der für die Prüfung der Beschwerde sachdienlichen Dokumente beizufügen und die Originale dieser Dokumente aufzubewahren.

4.2.8 Einstellung des ABB-Verfahrens

Das Verfahren endet:

- 📌 mit der Übersendung einer begründeten Entscheidung, mit welcher die CSSF die Parteien über den Ausgang des ABB-Verfahrens unterrichtet;
- 📌 im Falle des Abschlusses einer gütlichen Einigung zwischen der Banque und dem Antragsteller während des ABB-Verfahrens, über welchen die CSSF in Kenntnis gesetzt wird;
- 📌 im Falle einer schriftlichen Rücknahme der Beschwerde durch eine der Parteien, die jederzeit während des ABB-Verfahrens erfolgen kann und die der jeweils anderen Partei sowie der CSSF gegenüber innerhalb einer angemessenen Frist in Schriftform oder mittels eines dauerhaften Datenträgers angezeigt werden muss;
- 📌 wenn der Anspruch des Antragstellers verjährt ist und die Banque die Verjährung des Anspruchs geltend macht;
- 📌 wenn der Beschwerdegegenstand vor ein luxemburgisches oder ausländisches Gericht oder Schiedsgericht gebracht wird;
- 📌 wenn der Beschwerdegegenstand vor eine andere luxemburgische oder ausländische außergerichtliche Streitbeilegungsstelle gebracht wird;
- 📌 wenn der Antragsteller die von der CSSF angeforderten zusätzlichen Unterlagen, Informationen, Erläuterungen oder Stellungnahmen nicht innerhalb der von der CSSF festgesetzten Frist, welche maximal drei Wochen beträgt, einreicht.

4.2.9 Datenschutz

Die CSSF trifft alle notwendigen Maßnahmen um sicherzustellen, dass die Bearbeitung der personenbezogenen Daten mit den geltenden Datenschutzbestimmungen übereinstimmt.

4.2.10 Vertraulichkeit

Die am ABB-Verfahren beteiligten Parteien verpflichten sich, den während des Verfahrens ausgetauschten Schriftverkehr und Unterlagen vertraulich zu behandeln. Die mit der Bearbeitung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung betrauten Sachbearbeiter der CSSF sind an die Schweigepflicht im Sinne von Artikel 16 des Gesetzes vom 23. Dezember 1998 über die Einrichtung einer Commission de Surveillance du Secteur Financier (Aufsichtskommission des Finanzsektors) gebunden.

4.2.11 Die für die Beschwerden zuständigen Sachbearbeiter

Die mit der Bearbeitung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung betrauten Sachbearbeiter der CSSF verfügen über die hierfür erforderlichen Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen

Die Sachbearbeiter müssen der CSSF gegenüber unverzüglich sämtliche Umständen kommunizieren, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten oder zu einem Interessenkonflikt mit einer der beiden an dem von ihnen betreuten Beschwerdeverfahren beteiligten Parteien führen könnte. Die Mitteilungspflicht hinsichtlich solcher Umstände besteht während der gesamten Dauer des ABB-Verfahrens.

Wird im Laufe eines Beschwerdeverfahrens eine über den Beschwerdegegenstand hinausgehende Problematik festgestellt, welche einen aufsichtsrechtlichen Aspekt betrifft, geben die zuständigen Sachbearbeiter die entsprechenden Informationen intern weiter, so dass die entsprechende Problematik dann im Rahmen der Aufsichtstätigkeit der CSSF behandelt werden kann. Die von der CSSF im Rahmen ihrer aufsichtsrechtlichen Tätigkeit vorgenommenen Maßnahmen können den beteiligten Parteien aufgrund der Geheimhaltungspflicht der CSSF nicht mitgeteilt werden

Das ABB-Verfahren läuft unabhängig vom Verlauf einer möglichen aufsichtsrechtlichen Prüfung der Akte weiter.

4.2.12 Kosten des Verfahrens

Die außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde vor der CSSF ist kostenlos. Die den Parteien entstandenen Kosten werden nicht zurückerstattet.

4.2.13 Anrufung der Gerichte

Die Parteien behalten zu jeder Zeit des Verfahrens das Recht, den Beschwerdegegenstand vor ein zuständiges Gericht zu bringen.