



Luxemburg, 26. Oktober 2016

Verordnung CSSF Nr. 16-07

Außergerichtliche Beilegung von Beschwerden

Diese nicht amtliche Übersetzung dient ausschließlich der allgemeinen Information; allein der Originaltext ist gültig. Diese Übersetzung wird ohne Mängelgewähr, ohne jedwede ausdrückliche oder implizite Garantie von PricewaterhouseCoopers, Société coopérative zur Verfügung gestellt. Daher kann PricewaterhouseCoopers, Société coopérative weder für Fehler, Unterlassungen noch für potentielle Auswirkungen, Ergebnisse oder Folgen aus der Verwendung dieser Übersetzung noch für Schäden, die aus dem Vertrauen auf diese Übersetzung resultieren, haftbar gemacht werden. Kein Leser sollte auf der Grundlage der beigefügten Übersetzung Handlungen vornehmen oder unterlassen, ohne unter Berücksichtigung seiner individuellen Situation eine angemessene Beratung durch einen professionellen Übersetzer in Erwägung zu ziehen und, falls notwendig, in Anspruch zu nehmen. Diese nicht amtliche Übersetzung ist urheberrechtlich geschützt. Jede Vervielfältigung, Bearbeitung, Mikroverfilmung, anderweitige Behandlung in elektronischen Systemen oder Weitergabe an Dritte ist nicht zulässig.

PwC Luxembourg (www.pwc.lu) ist mit mehr als 2.600 Mitarbeitern aus 58 verschiedenen Ländern das führende Dienstleistungsunternehmen in Luxemburg. Wir bieten Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung und Unternehmensberatung an, einschließlich Management-, Transaktions- und Finanzierungsberatung sowie aufsichtsrechtliche Beratung. Diese Dienstleistungen erbringt PwC Luxembourg für eine Vielzahl von Kunden – von lokalen und mittelständischen Unternehmen bis hin zu großen multinationalen Konzernen, die in Luxemburg und der Großregion tätig sind. Wir unterstützen unsere Kunden, die von ihnen angestrebten Werte zu schaffen, indem wir das Vertrauen in die Kapitalmärkte fördern und mittels eines branchenspezifischen Ansatzes beraten.

Das globale PwC-Netzwerk ist der führende Dienstleister in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung und Unternehmensberatung. Wir sind ein Netzwerk unabhängiger Unternehmen in 157 Ländern und mit mehr als 208.000 Mitarbeitern. Sagen Sie uns, was Sie bewegt, und besuchen Sie uns auf unseren Internetseiten www.pwc.com und www.pwc.lu.

PwC hat den Namen von PricewaterhouseCoopers in PwC geändert. „PwC“ schreibt sich im Text mit großem ‚P‘ und großem ‚C‘. Nur im Logo sind alle Buchstaben kleingeschrieben.



Die Direktion der Commission de Surveillance du Secteur Financier, gestützt auf Artikel 108bis der Verfassung;

gestützt auf Artikel 2 Absatz (5) und Artikel 9 Absatz (2) des Gesetzes vom 23. Dezember 1998 zur Gründung der Commission de Surveillance du Secteur Financier;

gestützt auf Artikel 58 des Gesetzes vom 5. April 1993 über den Finanzsektor; gestützt auf Artikel L. 224-26 Absatz (1) des Verbrauchergesetzbuches (Code de la consommation);

gestützt auf Artikel 106 des Gesetzes vom 10. November 2009 über die Zahlungsdienste;

gestützt auf Artikel 133 Absatz (3) des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über Organismen für gemeinsame Anlagen;

gestützt auf Artikel 58 Absatz (3) des Gesetzes vom 13. Juli 2005 über Pensionsfonds in Form einer Altersvorsorge-Spargesellschaft mit variablem Kapital (SEPCAV) und einer Altersvorsorge-Sparvereinigung (ASSEP);

gestützt auf die Verordnung (EU) 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 (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten);

gestützt auf Artikel 36 Absatz (4) des Gesetzes vom 23. Juli 2016 über die Prüfungstätigkeit; gestützt auf Buch 4 des Verbrauchergesetzbuches (Code de la consommation);

gestützt auf die Stellungnahme des Beratungsausschusses für die aufsichtsrechtlichen Vorschriften;

ordnet an:

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In Sinne dieser Verordnung gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- (1) „Verbraucher“: im Einklang mit Artikel L. 010-1 des Verbrauchergesetzbuches (Code de la consommation) jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
- (2) „CSSF“: die Commission de Surveillance du Secteur Financier.
- (3) „Antrag“: Antrag auf die außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde, die bei der CSSF gemäß vorliegender Verordnung eingereicht wird.
- (4) „Antragsteller“: jede natürliche oder juristische Person, die einen Antrag bei der CSSF eingereicht hat.
- (5) „Verfahren“: Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF.
- (6) „Gewerbetreibender“: jede natürliche oder juristische Person, die der Aufsicht durch die CSSF unterliegt.
- (7) „Beschwerdeführer“: jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde bei einem Gewerbetreibenden eingereicht hat.
- (8) „Beschwerde“: Beschwerde, die bei einem Gewerbetreibenden eingereicht wurde, damit ein Anspruch festgestellt bzw. ein Schaden ersetzt wird.
- (9) „Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“: die Verordnung (EU) 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 (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten).
- (10) „Dauerhafter Datenträger“: jedes Medium, das es einer natürlichen oder juristischen Person gestattet, an sie persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass sie sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.

Abschnitt 1 – Bestimmungen zum Verfahren vor der CSSF

Artikel 2 – Gegenstand und Anwendungsbereich

- (1) Im vorliegenden Abschnitt sollen die Vorschriften definiert werden, die für die bei der CSSF eingereichten Anträge auf eine außergerichtliche Beilegung von Beschwerden gelten. Er gilt für Anträge, die aufgrund folgender Rechtsvorschriften eingereicht werden:
1. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 58 des Gesetzes vom 5. April 1993 über den Finanzsektor eingereicht werden;
 2. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel L. 224-26 Absatz (1) Unterabsatz 1 des Verbrauchergesetzbuches eingereicht werden;
 3. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel L. 224-26 Absatz (1) Unterabsatz 2 des Verbrauchergesetzbuches eingereicht werden;
 4. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 106 Absatz (1) des Gesetzes vom 10. November 2009 über die Zahlungsdienste eingereicht werden;
 5. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 106 Absatz (2) des Gesetzes vom 10. November 2009 über die Zahlungsdienste eingereicht werden;
 6. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 133 Absatz (3) des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über die Organismen für gemeinsame Anlagen eingereicht werden;
 7. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 58 Absatz (3) des Gesetzes vom 13. Juli 2005 über Pensionsfonds in Form von Altersvorsorge-Spargesellschaften mit variablem Kapital (SEPCAV) und von Altersvorsorge-Sparvereinigung (ASSEP) eingereicht werden;
 8. alle Anträge, die auf der Grundlage von Artikel 36 Absatz (4) des Gesetzes vom 23. Juli 2016 über die Prüfungstätigkeit eingereicht werden.
- (2) Die vorliegende Verordnung gilt unbeschadet der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten auch für Anträge im Sinne des Absatzes (1), die über die EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“) im Sinne der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten eingereicht werden.

Artikel 3 – Ziel und Grundsätze des Verfahrens

Das Verfahren für die Bearbeitung der unter Artikel 2 genannten Anträge zielt darauf ab, die Beilegung von Beschwerden zu erleichtern, die an Gewerbetreibende gerichtet wurden, ohne ein Gerichtsverfahren einzuleiten. Die CSSF kann das Verfahren jederzeit beenden, wenn sie feststellt, dass eine der Parteien das Verfahren zu einem anderen Ziel als einer gütlichen Beilegung der Beschwerde nutzt.

Bei dem Verfahren handelt es sich nicht um ein Vermittlungsverfahren im Sinne des Gesetzes vom 24. Februar 2012 über die Einführung der Vermittlung in Zivil- und Handelssachen.

Das Tätigwerden der CSSF unterliegt den Grundsätzen der Unparteilichkeit, der Unabhängigkeit, der Transparenz, des Fachwissens, der Effektivität und der Billigkeit, wie sie in der 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 (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) vorgesehen sind.

Die begründeten Schlussfolgerungen der CSSF gemäß Artikel 5 Absatz (5) haben für die Parteien keine bindende Wirkung.

Die Schlussfolgerungen der CSSF können insbesondere auf Rechtsvorschriften oder Billigkeitserwägungen beruhen.

Artikel 4 – Zulässigkeit der Anträge

Ein Antrag ist bei der CSSF entsprechend den Anforderungen von Artikel 5 einzureichen. In folgenden Fällen ist ein Antrag unzulässig:

- wenn die Beschwerde von einer anderen für die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden zuständigen Stelle, einem Schiedsrichter, einem Schiedsgericht oder einem Gericht in Luxemburg oder im Ausland untersucht wurde oder wird;
- wenn die Beschwerde die Geschäftspolitik des Gewerbetreibenden betrifft;
- wenn die Beschwerde keine Finanzprodukte oder -dienstleistungen betrifft;
- wenn der Antrag missbräuchlich, frei erfunden oder schikanös ist;
- wenn die Beschwerde nicht zuvor bei dem betreffenden Gewerbetreibenden eingereicht wurde, wie es in Artikel 5 Absatz (1) dieser Verordnung vorgeschrieben ist;
- wenn der Antragsteller ein Jahr nach dem Zeitpunkt seiner Beschwerdeeinlage bei dem Gewerbetreibenden keinen Antrag bei der CSSF eingereicht hat;
- wenn die Antragsbearbeitung die wirksame Tätigkeit der CSSF erheblich beeinträchtigen könnte.

Artikel 5 – Ablauf des Verfahrens

(1) Vorherige Beschwerde beim Gewerbetreibenden

Die Eröffnung des Verfahrens unterliegt der Bedingung, dass die Beschwerde im Voraus bei dem betreffenden Gewerbetreibenden gemäß Abschnitt 2 bearbeitet wurde.

Dazu ist es erforderlich, dass die Beschwerde im Voraus schriftlich an den Beschwerdeverantwortlichen auf Ebene der Geschäftsleitung des von der Beschwerde betroffenen Gewerbetreibenden gerichtet wurde und dass der Beschwerdeführer innerhalb eines Monats ab Versand der Beschwerde keine Antwort bzw. keine zufriedenstellende Antwort von diesem Verantwortlichen erhalten hat.

(2) *Anrufung der CSSF*

Wenn der Beschwerdeführer innerhalb des im vorangehenden Absatz genannten Zeitraums keine Antwort bzw. keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat, kann er innerhalb eines Jahres nach dem Zeitpunkt seiner Beschwerdeeinlage bei dem Gewerbetreibenden einen Antrag bei der CSSF stellen.

Der Antrag muss schriftlich an die CSSF gerichtet werden; entweder per Post (an die auf der Internetseite veröffentlichte Adresse), per Fax (an die auf der Internetseite veröffentlichte Nummer), per E-Mail (an die auf der Internetseite veröffentlichte Adresse) oder online über die Internetseite der CSSF. Um die Antragsstellung einfacher zu gestalten, stellt die CSSF ein Formular auf ihrer Internetseite bereit.

Der Antrag muss begründet sein, und folgende Unterlagen sind beizufügen:

- eine detaillierte und chronologische Darstellung der Tatsachen, die zur Beschwerde geführt haben, sowie der bereits durch den Antragsteller ergriffenen Maßnahmen;
- eine Kopie der vorherigen Beschwerde gemäß Absatz (1);
- entweder eine Kopie der Antwort auf die vorherige Beschwerde oder eine Erklärung des Antragstellers, dass er innerhalb eines Monats nach Versand der vorherigen Beschwerde keine Antwort erhalten hat;
- eine Erklärung des Antragstellers, dass er kein Gericht, keinen Schiedsrichter und kein anderes Organ zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden, in Luxemburg oder im Ausland, angerufen hat;
- das Einverständnis des Antragstellers mit den Interventionsbedingungen der CSSF in ihrer Eigenschaft als Organ zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden für seinen Antrag; die ausdrückliche Genehmigung des Antragstellers, dass die CSSF seinen Antrag (einschließlich der Anlagen) sowie die gesamte Korrespondenz und alle künftigen Informationen dem vom Antrag betroffenen Gewerbetreibenden übermitteln darf;
- im Falle, dass eine Person gemäß Absatz (7) für einen Antragsteller oder für eine juristische Person handelt, ein Nachweis ihrer Vertretungsbefugnis;
- eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments des Antragstellers, wenn dieser eine natürliche Person ist, oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, der natürlichen Person, die diese juristische Person vertritt.

Die CSSF kann die Vorlage jedes sonstigen Dokuments und jeder anderen Information in jedweder Form verlangen, die sie für die Prüfung des Antrags als erforderlich erachtet.

Wenn ein Antrag bei der CSSF eingeht und alle Bedingungen gemäß Artikel 4 und den Absätzen (1) bis (3) erfüllt, übermittelt die CSSF dem Gewerbetreibenden eine Kopie und bittet ihn, innerhalb von höchstens einem Monat nach Versand der Unterlagen Stellung zu beziehen. Die CSSF benachrichtigt den Antragsteller über diese Weiterleitung.

Sobald der CSSF alle relevanten Unterlagen bzw. Informationen vorliegen, bestätigt sie dem Antragsteller und dem Gewerbetreibenden schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger, dass und zu welchem Datum der Antrag vollständig eingegangen ist.

Sollte die CSSF nicht in der Lage sein, den Antrag zu bearbeiten, übermittelt sie beiden Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags eine ausführliche Erläuterung der Gründe, aus denen sie die Bearbeitung des Antrags abgelehnt hat. Wenn die CSSF den Antrag annimmt, informiert sie die Parteien ebenfalls innerhalb dieser Dreiwochenfrist darüber.

(3) *Sprachen*

Der Antrag muss auf Luxemburgisch, Deutsch, Englisch oder Französisch eingereicht werden. Das Verfahren wird grundsätzlich in der Sprache der Antragstellung durchgeführt.

(4) *Auswertung der Antragsakte durch die CSSF*

Die Auswertung der zum Antrag gehörigen Akte beginnt, wenn der CSSF der vollständige Antrag gemäß Absatz (2) vorliegt.

Während der Auswertung der Antragsakte kann die CSSF den Gewerbetreibenden und den Antragsteller bitten, ihr zusätzliche Informationen, Dokumente oder Erläuterungen in jedweder Form zu liefern und innerhalb einer angemessenen Frist von höchstens drei Wochen zu den von der anderen Partei vorgelegten Sachverhalten oder Aussagen Stellung zu beziehen.

(5) *Begründete Schlussfolgerung der CSSF*

Wenn die Auswertung der Antragsakte abgeschlossen wurde, sendet die CSSF ein Abschlusschreiben an die Parteien, aus dem die Gründe für die von ihr bezogene Position hervorgehen. Wenn sie zu der Schlussfolgerung gelangt, dass der Antrag vollständig oder teilweise begründet ist, fordert sie die Parteien zu gegenseitiger Kontaktaufnahme, um ihre Streitigkeit unter Berücksichtigung der begründeten Schlussfolgerung beizulegen, und zur Mitteilung der vorgesehenen Maßnahmen an die CSSF auf.

Wenn die CSSF zu der Schlussfolgerung gelangt, dass die Standpunkte der Parteien unvereinbar bzw. nicht überprüfbar sind, informiert sie die Parteien schriftlich darüber.

Die Parteien werden darüber informiert, dass die Schlussfolgerungen, zu denen die CSSF aufgrund der Auswertung des Antrags gelangt ist, von der in Anwendung der Rechtsvorschriften getroffenen Entscheidung eines Gerichts abweichen können.

Die Parteien werden ebenfalls darauf hingewiesen, dass die begründeten Schlussfolgerungen der CSSF keine bindende Wirkung für die Parteien haben und dass es ihnen offen steht, diese anzunehmen, zu befolgen oder abzulehnen. Ferner werden die Parteien im Abschlusschreiben auf die Möglichkeit des gerichtlichen Weges aufmerksam gemacht, insbesondere für den Fall, dass sie nach der begründeten Schlussfolgerung der CSSF immer noch keine Einigung erzielen können.

In ihrer begründeten Schlussfolgerung fordert die CSSF die Parteien dazu auf, sie innerhalb einer daraus hervorgehenden angemessenen Frist mitzuteilen, ob sie sich zur Annahme, Befolgung oder Ablehnung der von der CSSF vorgeschlagenen Lösung entschlossen haben.

(6) *Dauer des Verfahrens*

Für Anträge gemäß Artikel 2 Absatz (1) Nummern 1, 2, 4, 6 und 7 ergeht die begründete Schlussfolgerung der CSSF innerhalb von neunzig Tagen.

Die Frist von neunzig Tagen beginnt, wenn ein vollständiger Antrag an die CSSF gerichtet wurde, der die Bedingungen von Absatz (2) erfüllt. Mit der schriftlichen Bestätigung gemäß Absatz (2) werden die Parteien über das Datum des Beginns der Frist von neunzig Tagen informiert.

Die Frist von neunzig Tagen kann bei hochkomplexen Akten verlängert werden. In diesem Fall informiert die CSSF die Parteien so schnell wie möglich und spätestens vor Ablauf der Frist von neunzig Tagen über die ungefähre erforderliche Dauer der Verlängerung.

(7) *Vertretung und Beratung*

Den Parteien steht das Verfahren ohne Anwalts- oder Rechtsberaterzwang offen. In allen Abschnitten des Verfahrens können die Parteien jedoch eine unabhängige Stellungnahme einholen oder sich durch einen Dritten vertreten oder beraten lassen.

(8) *Schriftliches Verfahren und Aufbewahrung der Dokumente*

Das Verfahren erfolgt schriftlich. Wenn es die CSSF jedoch für die Bearbeitung der Akte für nützlich befindet, kann sie ein oder mehrere Treffen mit den Parteien organisieren.

Die Parteien müssen ihren Schreiben Kopien der Dokumente beifügen, die für die Prüfung des Antrags von Nutzen sind, und die Originale dieser Dokumente aufbewahren.

(9) *Abschluss des Verfahrens Das Verfahren wird abgeschlossen:*

- durch den Versand eines Abschluss Schreibens mit einer begründeten Schlussfolgerung im Sinne von Absatz (5) Unterabsatz 1 oder durch den Versand eines Schreibens im Sinne von Absatz (5) Unterabsatz 2, sofern die CSSF den Parteien darin den Abschluss des Verfahrens mitteilt;
- durch eine gütliche Einigung zwischen dem Gewerbetreibenden und dem Antragsteller, die im Verlauf des Verfahrens erzielt wurde und über die die CSSF informiert wird;
- im Falle eines schriftlichen Verzichts einer der Parteien, der zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens erfolgen kann und der der anderen Partei und der CSSF innerhalb einer angemessenen Frist schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger anzuzeigen ist;
- wenn das Recht bzw. der Anspruch, auf das bzw. den sich der Antragsteller beruft, verjährt, und der Gewerbetreibende die Verjährung geltend macht;
- wenn ein Gericht oder ein Schiedsrichter in Luxemburg oder im Ausland mit der Beschwerde befasst wird;

- wenn ein anderes in Luxemburg oder im Ausland belegenes Organ zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden, bei dem es sich nicht um die CSSF handelt, mit der Beschwerde befasst wird;
 - wenn der Antragsteller nicht die zusätzlichen Dokumente, Informationen, Erläuterungen oder Stellungnahmen, die die CSSF verlangt, innerhalb der vorgesehenen Frist von höchstens drei Wochen beibringt.
- (10) Besondere Vorschriften zu Anträgen gemäß Artikel 2 Absatz (1) Nummern 3 und 5 (Anträge von anderen Betroffenen, einschließlich von Verbraucherorganisationen und Nutzern von Zahlungsdiensten)
- (11) * Absatz (1) (vorausgegangene Beschwerde beim Beschwerdeverantwortlichen der Geschäftsleitung des von der Beschwerde betroffenen Gewerbetreibenden) und Absatz (6) (Bearbeitung der Anträge durch die CSSF innerhalb von neunzig Tagen) gelten nicht für Anträge nach Artikel 2 Absatz (1) Nummern 3 und 5.

Artikel 6.– Datenschutz

Die CSSF ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die Einhaltung der geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen.

Artikel 7 – Vertraulichkeit

Die Parteien, die am Verfahren bei der CSSF beteiligt sind, verpflichten sich, die im Verlauf des Verfahrens ausgetauschte Korrespondenz und die verfahrensbezogenen Schriftstücke vertraulich zu behandeln.

Die mit der Bearbeitung von Anträgen für eine außergerichtliche Beilegung von Beschwerden beauftragten Mitarbeiter der CSSF sind an das Berufsgeheimnis gemäß Artikel 16 des Gesetzes vom 23. Dezember 1998 über die Gründung einer Commission de Surveillance du Secteur Financier gebunden.

Artikel 8 – Antragsbearbeiter

- (1) Die mit der Bearbeitung von Anträgen für eine außergerichtliche Beilegung von Beschwerden beauftragten Mitarbeiter der CSSF verfügen über die dafür erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen.
- (2) Die zuständigen Mitarbeiter müssen der CSSF unverzüglich alle Umstände offenlegen, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien der Streitigkeit, die sie beilegen sollen, entstehen lassen könnten oder diesen Eindruck erwecken könnten. Die Verpflichtung zur Offenlegung solcher Umstände gilt ununterbrochen während des gesamten Verfahrens.
- (3) Wenn die Mitarbeiter im Rahmen der Bearbeitung eines Antrags feststellen, dass eine aufsichtsrechtliche Frage einer Größenordnung aufgeworfen wird, die den Rahmen des Antrags überschreitet, übermitteln sie die erforderlichen Information dazu intern; die CSSF kann diese

* Anm. d. Übers.: Die Nummerierung der Absätze entspricht der französischen Vorlage zum Zeitpunkt der Übersetzung. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Absätze (10) und (11) einen einzigen Absatz mit der Nummer (10) bilden sollten.

dann im Rahmen ihrer aufsichtsrechtlichen Beaufsichtigung berücksichtigen.

Die entsprechenden Maßnahmen, die die CSSF im Rahmen ihrer aufsichtsrechtlichen Beaufsichtigung ergreift, können aufgrund der Verpflichtung der CSSF zur Wahrung des Berufsgeheimnisses nicht den Parteien des Antrags mitgeteilt werden.

Das Verfahren wird unabhängig von der etwaigen Ableitung aufsichtsrechtlicher Maßnahmen fortgesetzt.

Artikel 9 – Verfahrenskosten

Die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden bei der CSSF erfolgt unentgeltlich. Im Übrigen werden den Parteien keine Kosten erstattet.

Artikel 10 – Verjährung

Vorbehaltlich gegenteiliger gesetzlicher Bestimmungen – insbesondere für den Fall, dass der Antrag eine verbraucherrechtliche Streitigkeit im Sinne von Artikel L. 411-1 Absatz (1) Nummer 5 des Verbrauchergesetzbuches betrifft – wird die durch das allgemeine Recht vorgegebene Verjährungsfrist im Zusammenhang mit dem Antragsgegenstand nicht ausgesetzt.

Artikel 11 – Anrufung der Gerichte

Das Recht der Parteien, ein Gericht im Zusammenhang mit dem Gegenstand des Antrags anzurufen, bleibt jederzeit gewahrt.

Artikel 12 – Internationale Zusammenarbeit

Im Rahmen der außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Beschwerden arbeitet die CSSF mit den zuständigen ausländischen Organen gemäß den die Zusammenarbeit regelnden Gesetzen und Verordnungen zusammen.

Um bei grenzüberschreitenden Fällen den Zugang der Verbraucher zu außergerichtlichen Beschwerde- und Beilegungsverfahren zu erleichtern, arbeitet die CSSF insbesondere mit dem europäischen Netz FIN-NET zusammen, dem sie angehört.

Artikel 13 – Jahresbericht

Im Jahresbericht der CSSF wird über ihre Tätigkeiten im Bereich der außergerichtlichen Beschwerdebeilegung berichtet.

Abschnitt 2 – Für Gewerbetreibende geltende Bestimmungen

Artikel 14 – Gegenstand

Der vorliegende Abschnitt soll bestimmte Verpflichtungen genauer bestimmen, denen die Gewerbetreibenden im Zusammenhang mit der Behandlung von Beschwerden unterliegen.

Artikel 15 – Beschwerdebehandlung durch Gewerbetreibende und Offenlegungspflichten

- (1) Alle Gewerbetreibenden müssen über Vorschriften zum Umgang mit Beschwerden verfügen. Diese müssen von der Geschäftsleitung des Gewerbetreibenden festgelegt, genehmigt und eingerichtet werden.

Die Vorschriften zum Umgang mit Beschwerden müssen schriftlich in einem Dokument festgehalten werden und im Rahmen eines internen Verfahrens zur Beschwerdebehandlung formalisiert werden; dieses Verfahren ist den betreffenden Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Das Verfahren muss wirksam und transparent sein, damit eine vernünftige und rasche Behandlung der Beschwerden unter vollständiger Einhaltung der Bestimmungen der vorliegenden Verordnung erfolgen kann. Es muss Objektivität und das Bestreben zur Wahrheitsfindung gewährleisten.

Es muss ferner die Ermittlung und Abschwächung etwaiger Interessenkonflikte ermöglichen.

- (2) Wenn der Beschwerdeführer keine Antwort bzw. keine zufriedenstellende Antwort auf der Ebene erhalten hat, auf der er seine Beschwerde zunächst eingereicht hat, muss ihm das interne Verfahren die Möglichkeit bieten, die Beschwerde an die Ebene der Geschäftsleitung des Gewerbetreibenden weiterzuleiten. Zu diesem Zweck muss ihm der Gewerbetreibende die Kontaktdaten eines Verantwortlichen auf dieser Ebene mitteilen.
- (3) Der Verantwortliche auf Ebene der Geschäftsleitung ist für die Einrichtung und die wirksame Funktionsweise einer Struktur für die Behandlung von Beschwerden sowie für das entsprechende interne Verfahren gemäß Absatz (1) verantwortlich. Der Verantwortliche auf der Ebene der Geschäftsleitung kann die Verwaltung der Beschwerden intern delegieren, indem die CSSF im Voraus über die Maßnahmen, mit denen die umfassende Anwendung dieses Abschnitts sichergestellt wird, informiert wird.

Der Gewerbetreibende trägt dafür Sorge, dass alle Beschwerden sowie alle zu ihrer Behandlung ergriffenen Maßnahmen angemessen aufgezeichnet werden.

Er trägt zudem dafür Sorge, dass jeder Beschwerdeführer über den Namen und die Kontaktdaten der Person informiert wird, die für seine Akte zuständig ist.

- (4) Die Gewerbetreibenden müssen klare, verständliche, genaue und aktualisierte Informationen zu ihrem Verfahren zur Beschwerdebehandlung bereitstellen, die Folgendes umfassen müssen:
- (i) die Vorgehensweise zur Beschwerdeeinlage (Art der vom Beschwerdeführer mitzuteilenden Informationen, Name und Kontaktdaten der Person bzw. der Stelle, an die die Beschwerde zu richten ist, usw.);

- (ii) das Verfahren, das bei der Behandlung von Beschwerden befolgt wird (Zeitpunkt, zu dem der Gewerbetreibende den Eingang bestätigt, vorläufiger Behandlungszeitplan, Bestehen des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF, ggf. Verpflichtung des Gewerbetreibenden, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden zu nutzen, usw.).

Die Gewerbetreibenden müssen die ausführliche Beschreibung ihres Verfahrens zur Beilegung von Beschwerden und den Hinweis, dass die CSSF die für die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden zuständige Stelle ist, auf klare, verständliche und leicht zugängliche Weise auf ihrer Internetseite veröffentlichen, sofern sie über eine solche verfügen, und ggf. in Broschüren, Prospekten und Vertragsunterlagen.

Innerhalb einer Frist von höchstens zehn Werktagen ab dem Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer die schriftliche Eingangsbestätigung übermittelt, es sei denn, dem Beschwerdeführer wird innerhalb dieses Zeitraums bereits die Antwort zur Verfügung gestellt.

Die Gewerbetreibenden müssen die Beschwerdeführer darüber informieren, wie ihre Beschwerde weiterverfolgt wird. Die Gewerbetreibenden müssen:

- (i) sich darum bemühen, alle relevanten Nachweise und Informationen zu jeder Beschwerde zu beschaffen und zu prüfen;
 - (ii) sich darum bemühen, sich einfach und leicht verständlich auszudrücken;
 - (iii) eine Antwort ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall innerhalb eines Zeitraums geben, der einen Monat zwischen dem Eingang der Beschwerde und dem Versanddatum der Antwort an den Beschwerdeführer nicht überschreiten darf. Wenn der Gewerbetreibende innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort geben kann, muss er den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung informieren und das Datum angeben, zu dem seine Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- (5) Wenn die Behandlung der Beschwerde auf der Ebene des Verantwortlichen gemäß Absatz (2) keine zufriedenstellende Antwort an den Beschwerdeführer ermöglicht hat, muss der Gewerbetreibende ihm seine Position in Bezug auf die Beschwerde umfassend erläutern.

Der Gewerbetreibende muss den Beschwerdeführer auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger über das Bestehen des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF informieren.

Der Gewerbetreibende bestätigt gegebenenfalls seine Entscheidung, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden zur Beilegung der Streitigkeit in Anspruch zu nehmen.

Wenn der Gewerbetreibende sich dazu verpflichtet hat, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF in Anspruch zu nehmen, muss er dem Beschwerdeführer eine Kopie der vorliegenden Verordnung übermitteln oder auf die Internetseite der CSSF verweisen und ihn auf die verschiedenen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der CSSF zur Beschwerdeeinlage hinweisen.

Der Gewerbetreibende muss den Beschwerdeführer auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger darüber informieren, dass er einen Antrag bei der CSSF einreichen kann, was innerhalb eines Jahres ab dem Datum der Einlage seiner Beschwerde beim Gewerbetreibenden erfolgen muss.

Bei Beschwerden im Sinne von Artikel L. 411-1 Absatz (1) Nummer 5) des Verbrauchergesetzbuches obliegt es dem Gewerbetreibenden, den Nachweis über das Vorliegen und die Richtigkeit der beigebrachten Informationen sowie über das Datum der Vorlage dieser Informationen zu erbringen.

- (6) Um sicherzustellen, dass sich alle wiederholenden bzw. systembedingten Probleme sowie die möglichen rechtlichen und operativen Probleme ermittelt und behandelt werden, müssen die Gewerbetreibenden beständig die Daten zur Beschwerdebehandlung analysieren, und zwar beispielsweise durch Folgendes:
 - (i) Analyse der Gründe für einzelne Beschwerden, um gemeinsame Ursachen von bestimmten Arten von Beschwerden zu ermitteln;
 - (ii) Untersuchung, ob diese Ursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen können, einschließlich derer, die nicht direkt von den Beschwerden betroffen sind;
 - (iii) Beseitigung dieser Ursachen, wenn dies vernünftigerweise geboten ist.

Artikel 16 – Weitergabe von Informationen an die CSSF

- (1) Das interne Verfahren zur Behandlung von Beschwerden bei jedem Gewerbetreibenden muss ferner die Beziehungen des Gewerbetreibenden zur CSSF in diesem Rahmen im Allgemeinen und im Rahmen des in Abschnitt 1 beschriebenen Verfahrens bei der CSSF abdecken.
- (2) Die Gewerbetreibenden sind gehalten, der CSSF im Rahmen der Behandlung von Beschwerden und Anträgen so umfassend wie möglich zu antworten und mit ihr zusammenzuarbeiten.
- (3) Der Verantwortliche gemäß Artikel 15 Absatz (3) muss der CSSF jährlich eine Tabelle mit der Anzahl der beim Gewerbetreibenden verzeichneten Beschwerden übermitteln, die nach Beschwerdeart zu klassifizieren sind, sowie einen zusammenfassenden Bericht zu den Beschwerden und den zur Behandlung ergriffenen Maßnahmen.

Zu diesem Zweck muss das interne Verfahren des Gewerbetreibenden die Organisation der Weiterleitung aller erforderlichen Daten zu den erhaltenen Beschwerden an den Verantwortlichen gemäß dem vorherigen Unterabsatz vorsehen.



Artikel 17.– Aufhebungsbestimmung und Inkrafttreten

Die Verordnung CSSF Nr. 13-02 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden wird hiermit aufgehoben und durch die vorliegende Verordnung ersetzt.

Die vorliegende Verordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung im Mémorial in Kraft.

Artikel 18 – Veröffentlichung

Diese Verordnung wird im Mémorial sowie auf der Internetseite der CSSF veröffentlicht.

Luxemburg, 26. Oktober 2016

COMMISSION DE SURVEILLANCE DU SECTEUR FINANCIER

Jean-Pierre FABER
Directeur

Claude SIMON
Directeur

Simone DELCOURT
Directeur

Claude MARX
Directeur général