



Commission de Surveillance
du Secteur Financier

FAQ Beschwerden

FAQ Beschwerden

TABLE DES MATIÈRES / TABLE OF CONTENTS

1.	Die Kompetenzen und Befugnisse der CSSF	4
1.1.	In welchen Fällen ist die CSSF zuständig?	4
1.2.	Welche Unternehmen aus dem Finanzsektor sind der Aufsicht der CSSF unterstellt?	4
1.3.	Welches sind die Befugnisse der CSSF?	4
2.	Beschwerdeprozedur bei der CSSF	5
2.1.	Wann kann ich eine Beschwerde bei der CSSF einreichen?	5
2.2.	Wie kann ich mit der CSSF Kontakt aufnehmen?	5
2.3.	In welcher Sprache kann ich meine Beschwerde einreichen?	5
2.4.	Muss für die Bearbeitung einer Beschwerde durch die CSSF bezahlt werden?	6
2.5.	Gibt es einen Mindestbetrag damit meine Beschwerde von der CSSF bearbeitet wird?	6
2.6.	Gibt es eine Verjährungsfrist für die Bearbeitung von Beschwerden?	6
2.7.	Was kann ich machen, falls die CSSF kein fehlerhaftes Verhalten des Finanzdienstleisters festgestellt hat?	6
2.8.	Kann ich mich direkt an die CSSF wenden oder muss ich einen Anwalt damit beauftragen?	6
2.9.	Können Sie mir einen Anwalt in Luxemburg angeben?	6
2.10.	Wie kommuniziert die CSSF mit mir?	6
2.11.	In welchen Schritten erfolgt die Bearbeitung der Beschwerden durch die CSSF?	7
2.12.	Ist die CSSF Mitglied einer internationalen Gruppierung auf dem Gebiet des Investorschutzes und / oder der Mediation?	7
3.	Häufige Probleme	7
3.1.	Worauf soll ich achten wenn ich Kunde bei einem Finanzdienstleister werde?	7
3.2.	Wie kann ich nachprüfen ob ein bestimmtes Finanzinstitut über die notwendigen Genehmigungen verfügt?	7
3.3.	Was soll ich machen, falls ich jemandem ein Guthaben anvertraut habe, der nicht über die notwendigen Genehmigungen verfügt?	8
3.4.	Hat die Bank das Recht mir persönliche Fragen zu stellen?	8
3.5.	Bestehen Regeln hinsichtlich der Preise für Leistungen, die von Finanzdienstleistern erbracht werden?	8
3.6.	Auf was muss ich bei meinen Investitionsentscheidungen achten?	8
3.7.	Sind meine bei der Bank verwahrten Vermögenswerte abgesichert ?	9
3.8.	Hat ein Anbieter von Zahlungsdienstleistungen das Recht mein Konto zu sperren?	9
3.8.1.	Welche vertraglichen Dokumente sind anwendbar.	10

3.8.2. Welche Arten von Maßnahmen kann der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen ergreifen.	10
3.8.3. Welche verschiedenen Gründe können das Sperren eines Zahlungsinstruments rechtfertigen?	10
3.8.4. Muss ich über das Sperren des Kontos informiert werden?	11
4. Warnhinweis	11
4.1. Nigeria Connection	11

FAQ Beschwerden

1. Die Kompetenzen und Befugnisse der CSSF

1.1. In welchen Fällen ist die CSSF zuständig?

Die CSSF ist zuständig für Beschwerden der Kunden von Unternehmen, die der Aufsicht der CSSF unterstellt sind (Banken, Investmentgesellschaften, Investment Fonds, andere Gewerbetreibende des Finanzsektors, usw.). Die CSSF tritt als Vermittler auf und versucht die Beschwerden auf gütlichem Wege zu regeln. Für Streitfälle mit Unternehmen aus dem Versicherungssektor ist nicht die CSSF, sondern das Commissariat aux Assurances zuständig.

1.2. Welche Unternehmen aus dem Finanzsektor sind der Aufsicht der CSSF unterstellt?

Die vollständigen Listen aller von der CSSF überwachten Unternehmen finden Sie in der Applikation « [Überwachte Unternehmen](#) »

1.3. Welches sind die Befugnisse der CSSF?

Die Aufgabe der CSSF besteht darin, die betroffenen Parteien zu unterstützen um eine gütliche Regelung zu erreichen. Stellungnahmen der CSSF zu einem Streitfall sind nicht bindend für die betroffenen Parteien. Die Befugnisse der CSSF sind weder jene eines Richters oder Schlichters der bindenden Urteile fällen kann, noch jene eines „Ombudsmannes“, der den Auftrag hat, die Rechte des Bürgers gegenüber öffentlichen Instanzen zu verteidigen.

Weitere Einzelheiten finden Sie in der [CSSF Verordnung N° 13-02](#) über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden.

1.4. In welchen Fällen wird die CSSF nicht tätig?

- Wenn ein Gericht oder eine andere Instanz zur außergerichtlichen Regelung des Konfliktes bereits mit dem Fall beauftragt wurde,
- bei Beschwerden über die Preispolitik (Kosten und Gebühren) der Finanzdienstleister, ausgenommen dann, wenn der Kunde vorab nicht diesbezüglich informiert wurde. Über welche Mittel verfügt die CSSF in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden? Über welche Mittel verfügt die CSSF in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden? Über welche Mittel verfügt die CSSF in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden?

1.5. Über welche Mittel verfügt die CSSF in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden?

Falls die CSSF bei der Prüfung einer Beschwerde feststellt, dass das zugrunde liegende Problem über den Rahmen der Beschwerde des Kunden hinausgeht, kann die CSSF spezifische Kontrollen im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufsichtspflicht durchführen. Aufgrund der Bindung an das Berufsgeheimnis können diese Schritte dem Kunden nicht mitgeteilt werden.

2. Beschwerdeprozedur bei der CSSF

2.1. Wann kann ich eine Beschwerde bei der CSSF einreichen?

Als erster Schritt sollte der unzufriedene Kunde sein Anliegen dem betroffenen Finanzinstitut selbst mitteilen. Aus diesem Grund erfolgt das Eingreifen der CSSF ausschließlich unter der Bedingung, dass die Beschwerde bereits dem Finanzdienstleister unterbreitet worden ist und versucht wurde eine angemessene Lösung des Problems zu finden. Aus Gründen der Effizienz verlangt die CSSF, dass vor ihrem Eingreifen bereits eine Entscheidung des für Beschwerden zuständigen Direktors des betroffenen Finanzdienstleisters vorliegt. Diese Vorgehensweise ermöglicht eine objektivere Betrachtung durch den Finanzdienstleister und vereinfacht die Suche nach einer Lösung für den Kunden.

Wenn der Kunde nach einem Zeitraum von einem Monat nach Einsenden der Beschwerde an den Direktor keine akzeptable Stellungnahme oder keine Eingangsbestätigung erhalten hat, kann er die CSSF kontaktieren, damit sie sich seiner Beschwerde annimmt.

2.2. Wie kann ich mit der CSSF Kontakt aufnehmen?

Entweder per Post, adressiert an folgende Anschrift: Commission de Surveillance du Secteur Financier, L-2991 Luxembourg.

Oder per e-mail an folgende Adresse : direction@cssf.lu.

2.3. In welcher Sprache kann ich meine Beschwerde einreichen?

Beschwerden können bei der CSSF in Französisch, Deutsch, Luxemburgisch oder Englisch eingereicht werden.

2.4. Muss für die Bearbeitung einer Beschwerde durch die CSSF bezahlt werden?

Nein, die Bearbeitung von Beschwerden wird kostenlos angeboten.

2.5. Gibt es einen Mindestbetrag damit meine Beschwerde von der CSSF bearbeitet wird?

Nein, Beschwerden werden unabhängig von der Höhe des Betrags bearbeitet

2.6. Gibt es eine Verjährungsfrist für die Bearbeitung von Beschwerden?

Es gibt keine formelle Verjährungsfrist. Man sollte allerdings beachten, dass, falls gewisse gesetzliche Fristen überschritten sind, die Finanzdienstleister nicht mehr verpflichtet sind, bestimmte Informationen aufzubewahren. Je älter ein Streitfall ist umso schwieriger kann es werden bestimmte Belege ausfindig zu machen.

2.7. Was kann ich machen, falls die CSSF kein fehlerhaftes Verhalten des Finanzdienstleisters festgestellt hat?

Falls die CSSF die Meinung vertritt, dass der Finanzdienstleister keinen Fehler begangen hat und der Kunde trotzdem entscheidet den Streitfall fortzuführen, hat er immer noch die Möglichkeit rechtliche Schritte einzuleiten.

2.8. Kann ich mich direkt an die CSSF wenden oder muss ich einen Anwalt damit beauftragen?

Die CSSF akzeptiert beide Fälle. Der Kunde kann die CSSF direkt kontaktieren oder sich durch einen Anwalt vertreten lassen.

2.9. Können Sie mir einen Anwalt in Luxemburg angeben?

Die CSSF erteilt keine Auskunft dieser Art.

Sie können allerdings die Liste der Anwälte einsehen, die von der Luxemburger Anwaltskammer zugelassen sind: www.barreau.lu.

2.10. Wie kommuniziert die CSSF mit mir?

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt schriftlich. Falls die CSSF nach Einschätzung der Beschwerde es als nützlich erachtet, kann sie beide Parteien des Streitfalls zu einem Termin einladen damit diese die Möglichkeit haben ihre Stellungnahmen mündlich vorzutragen.

2.11. In welchen Schritten erfolgt die Bearbeitung der Beschwerden durch die CSSF?

Nachdem die CSSF den schriftlichen Auftrag des Kunden erhalten hat sich mit der Beschwerde zu befassen, leitet sie die Schreiben des Kunden an das betroffene Finanzinstitut weiter und bittet dieses um eine Stellungnahme. Darüber wird der Kunde durch die CSSF informiert und über den weiteren Verlauf der Beschwerde unterrichtet.

2.12. Ist die CSSF Mitglied einer internationalen Gruppierung auf dem Gebiet des Investorschutzes und / oder der Mediation?

Die CSSF ist Mitglied der FIN-NET, einem Netzwerk zur Lösung von Streitfällen im Finanzbereich. Es handelt sich dabei um Organisationen zur außergerichtlichen Lösung von Streitfällen aus dem Finanzbereich, die in Ländern des europäischen Wirtschaftsraumes (EU Staaten, Island, Liechtenstein und Norwegen) beheimatet sind und die die Aufgabe haben, Streitfälle zwischen Konsumenten und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungsgesellschaften, Investmentgesellschaften und anderen zu lösen. Dieses Netzwerk wurde durch die EU Kommission im Jahre 2001 gegründet.

Die CSSF ist außerdem Mitglied bei den europäischen Aufsichtsbehörden für Finanzmärkte (ESMA) sowie für Banken (EBA). Bei diesen Behörden ist die CSSF, unter anderem, in Arbeitsgruppen zu Fragen des Schutzes der Konsumenten im Finanzbereich tätig.

3. Häufige Probleme

3.1. Worauf soll ich achten wenn ich Kunde bei einem Finanzdienstleister werde?

Es ist wichtig nicht zu vergessen, dass durch die Tatsache, Kunde von einem Finanzdienstleister zu werden, eine vertragliche Bindung mit letzterem eingegangen wird. Diese wird durch die vom Kunden unterzeichneten allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt. Es ist daher äußerst wichtig, diese aufmerksam durchzulesen und sich sicher zu sein, sie verstanden zu haben, bevor man sie unterschreibt.

Falls der Kunde sich nicht sicher ist über die Reichweite aller Bedingungen eines Vertrages (Kontoeröffnung, Kreditvertrag usw.), ist es unabdingbar dies seinem Ansprechpartner mitzuteilen und alle notwendigen Präzisionen zu verlangen bis keine Zweifel mehr bezüglich der Bedingungen bestehen.

3.2. Wie kann ich nachprüfen ob ein bestimmtes Finanzinstitut über die notwendigen Genehmigungen verfügt?

Man muss zuerst feststellen:

- die genaue Bezeichnung des betroffenen Unternehmens,
- die vollständige Adresse,

- die Telefonnummer,
- eine eventuelle Genehmigung,
- die Namen der Kontaktpersonen.

Danach sollte man überprüfen, ob sich das Unternehmen auf der [Liste der zugelassenen Finanzinstitute](#) befindet.

Falls sie den Namen des Finanzinstituts auf keiner der offiziellen Listen finden, sollten sie Kontakt mit der Commission de Surveillance du Secteur Financier aufnehmen:

CSSF

Anschrift :

283, Route d'Arlon

L- 2991 Luxembourg

Tél. : (+352) 26 25 1 - 1

e-mail : direction@cssf.lu

3.3. Was soll ich machen, falls ich jemandem ein Guthaben anvertraut habe, der nicht über die notwendigen Genehmigungen verfügt?

Man sollte unverzüglich reagieren!

- 1) Versuchen Sie sich Ihr Guthaben zurückerstatten zu lassen.
- 2) Informieren Sie die Commission de Surveillance du Secteur Financier.

3.4. Hat die Bank das Recht mir persönliche Fragen zu stellen?

Ja, im Rahmen der Verpflichtung seinen Kunden zu kennen und die Herkunft der Gelder zu prüfen, hat die Bank das Recht alle notwendigen Informationen und Belege zu verlangen.

3.5. Bestehen Regeln hinsichtlich der Preise für Leistungen, die von Finanzdienstleistern erbracht werden?

Die Preisgestaltung für Leistungen, die von einem Unternehmen erbracht werden, ist Bestandteil des vertraglichen Rahmens, der zwischen den Parteien vereinbart wurde. Im Prinzip mischt sich die CSSF diesbezüglich nicht ein.

3.6. Auf was muss ich bei meinen Investitionsentscheidungen achten?

Einige generelle Ratschläge, die man beachten sollte, bevor man eine Entscheidung bezüglich einer Geldanlage trifft.

- Welche Ziele werden mit der Investition verfolgt?

- Wird eine lukrative Rendite oder eher die Bildung einer Ersparnis für die Rente gesucht?
- Wer ist der Emittent von dem Produkt, in das investiert werden soll?
- Ist der Ansprechpartner in der Lage vollständig über das betreffende Produkt zu informieren?
- Welche Art von Produkten wird von dem betreffenden Unternehmen vertrieben?
- Was sind die mit dieser Investition verbundenen Kosten?

Die Kumulierung von verschiedenen Kosten kann den angegebenen Nettoertrag beachtlich schmälern. Dem sollte von Anfang an Rechnung getragen werden!

Bei diesen Kosten handelt es sich typischerweise um folgende : Einkaufsgebühren, Börsengebühren oder Zeichnungsgebühren, Aufbewahrungsgebühren (Kosten die von der Bank berechnet werden, für das Aufbewahren und das Verwalten von Wertpapieren), Quellensteuer, Verwaltungskosten, Verkaufs- und Rückkaufkosten, usw.

- Man sollte eine detaillierte Dokumentation zusammenstellen, damit man über möglichst vollständige Informationen verfügt, für den Fall, dass später Probleme auftauchen sollten.
- Es sollte ausschließlich in Produkte investiert werden, die man verstanden hat!
- Man sollte nicht Vergessen, dass höhere Renditen quasi immer gleichbedeutend mit höheren Risiken sind.

Einige konkrete Beschwerdebeispiele, die im vergangenen Jahr von der CSSF bearbeitet worden sind, können in den [Tätigkeitsberichten der CSSF](#) (nur in französischer und englischer Sprache erhältlich) eingesehen werden.

3.7. Sind meine bei der Bank verwahrten Vermögenswerte abgesichert ?

In Luxemburg sind alle Kreditinstitute sowie die Niederlassungen von Kreditinstituten, welche Ihren Hauptsitz in einem Drittstaat haben, verpflichtet, dem Einlagensicherungsfonds Luxemburg beizutreten, dessen Hauptzweck es ist, die Einleger im Falle der Nichtverfügbarkeit von Einlagen zu entschädigen.

Es existiert außerdem ein Entschädigungssystem für Anleger, deren Vermögenswerte von einem Luxemburger Kreditinstitut, einer Luxemburger Wertpapierfirma oder einer Luxemburger Niederlassung eines Kreditinstituts oder einer Wertpapierfirma mit Hauptsitz in einem Drittstaat gehalten werden.

3.8. Hat ein Anbieter von Zahlungsdienstleistungen das Recht mein Konto zu sperren?

Ja, unter bestimmten Bedingungen. Die Reglementierung in diesem Bereich basiert auf der Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt (die "PSD Richtlinie"), die das Ziel hatte, die Gesetzgebung der Mitgliedstaaten im Bereich der Zahlungsdienste zu harmonisieren. Diese Richtlinie wurde durch das Gesetz vom 10. November 2009 über Zahlungsdienste (das "PSD Gesetz") in luxemburgisches Recht umgesetzt.

Das PSD Gesetz (Artikel 82 (2), die Begrenzung der Verwendung von Zahlungsinstrumenten) sieht unter anderem vor, dass der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen die Möglichkeit ein Konto zu sperren in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen / Rahmenvertrag vorsehen kann. So ist im PSD Gesetz festgehalten: "Wenn der Rahmenvertrag es vorsieht, kann der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen sich das Recht vorbehalten das Zahlungsinstrument zu sperren. Dies erfolgt aus sachlich gerechtfertigten Gründen betreffend der Sicherheit des Zahlungsinstruments, bei der Vermutung einer nicht erlaubten oder betrügerischen Nutzung des Zahlungsinstruments oder im Fall eines Zahlungsinstruments mit einer Kreditlinie und falls ein erhöhtes Risiko besteht, dass der Schuldner nicht in der Lage ist seine Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen.

Wenn die Bedingungen in dem oben genannten Artikel des PSD Gesetzes erfüllt sind, ist es möglich, dass der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen berechtigt ist ihr Konto zu sperren.

3.8.1. Welche vertraglichen Dokumente sind anwendbar.

Wir weisen darauf hin, dass der Rahmenvertrag der zwischen Ihnen und dem Anbieter von Zahlungsdienstleistungen geschlossen wurde auf die Nutzung der Dienste von diesem Anbieter Anwendung findet.

Gemäß Artikel 82 (2) des PSD Gesetzes ist eine Sperrung nur möglich wenn dies der Rahmenvertrag vorsieht.

3.8.2. Welche Arten von Maßnahmen kann der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen ergreifen.

Die Maßnahmen können in einer Sperrung, einer Aussetzung oder einer Einschränkung in Bezug auf Ihr Konto oder den Leistungen Ihres Anbieters und / oder einer Begrenzung Ihres Zugriffs auf Ihre Einlagen bestehen. Diese Maßnahmen können zeitlich begrenzt oder dauerhaft sein.

3.8.3. Welche verschiedenen Gründe können das Sperren eines Zahlungsinstruments rechtfertigen?

Es ist wesentlich, dass jeder Anbieter von Zahlungsdienstleistungen, die Sicherheit von den Zahlungsinstrumenten allen Nutzern garantiert, die Gefahren durch Betrug und unerlaubte Transaktionen ausschließt und seine gesetzlichen Verpflichtungen im Kampf gegen Geldwäsche und Finanzierung von Terrorismus erfüllt.

Deshalb ist es notwendig im Rahmen des elektronischen Zahlungsverkehrs im Internet, ohne persönlichen Kontakt zwischen dem Anbieter von Zahlungsdienstleistungen und seinen Kunden, dass der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen spezifische Modelle und Techniken zum Risikomanagement vertraglich einbaut, um alle Benutzer von Zahlungsinstrumenten gegen die mit diesen elektronischen Zahlungsinstrumenten verbundenen Risiken zu schützen.

Wenn der Betrag auf einem Konto oder die Höhe einer Transaktion einen, gesetzlich bestimmten Schwellenwert überschreitet, hat der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen bestimmte Identifizierungs- und Überprüfungsverpflichtungen. Der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen muss auch in der Lage sein, jederzeit alle Informationen über den Benutzer eines Kontos und alle Zahlungsanweisungen ab und von diesem Konto zu überprüfen. Wenn das Verhalten eines Benutzers sich unerklärlich verändert, wenn zum Beispiel, der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen eine Erhöhung des üblichen Transaktionsvolumens feststellt, kann es notwendig sein eine temporäre Maßnahme zu ergreifen um alle notwendigen Überprüfungen durchführen zu können.

In Ihrem Rahmenvertrag müssen die verschiedenen Gründe aufgeführt sein unter denen der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen eine Sperrung durchführen kann.

Wenn es im Rahmenvertrag vorgesehen ist, kann der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen Ihr Konto zum Beispiel in den folgenden Fällen sperren:

- wenn bezüglich einer Zahlung eine Beschwerde, ein Einspruch oder eine Annullierung vorliegt;
- wenn der Benutzer versucht sein Konto zu schließen während der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen eine Überprüfung auf dem Konto durchführt;
- wenn ein Benutzer eine, im Rahmenvertrag verbotene, Aktivität durchgeführt hat;
- falls der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen Grund zur Annahme hat, dass das Konto ohne die Zustimmung des Benutzers verwendet wurde;
- falls der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen glaubt, dass ein hohes Risiko (einschließlich der Gefahr der Geldwäsche oder Finanzierung des Terrorismus) mit dem Konto oder Transaktion verbunden ist.

3.8.4. Muss ich über das Sperren des Kontos informiert werden?

Nach Artikel 82 (3) des PSD Gesetzes hat der Anbieter von Zahlungsdienstleistungen die gesetzliche Verpflichtung, Ihnen vereinbarungsgemäß die Sperrung des Zahlungsinstruments sowie dessen Gründe mitzuteilen, dies wenn möglich bevor das Zahlungsinstrument blockiert wird und spätestens unmittelbar danach, es sei denn solche Informationen können aus sachlich gerechtfertigten Gründen der Sicherheit nicht gegeben werden oder sind durch andere gemeinschaftliche oder nationale Rechtsvorschriften verboten.

Daher sollten Sie in der Regel durch Ihren Anbieter von Zahlungsdienstleistungen benachrichtigt werden, um sie über die Gründe für das Sperren Ihres Kontos oder der Leistungen Ihres Anbieters zu informieren.

4. Warnhinweis

4.1. Nigeria Connection

Diese Masche die ursprünglich von angeblich in Nigeria wohnenden Personen entwickelt wurde, hat sich weit verbreitet und kann heute von allen möglichen Ländern ausgehen.

Das Prinzip besteht in der Kontaktaufnahme mit Personen (insbesondere auch in Luxemburg) die gebeten werden bei dem Transfer von Kapital, das wegen nationaler Devisenbestimmungen eingefroren ist, behilflich zu sein. Die Hilfe besteht in der Ausstellung falscher Rechnungen damit die entsprechenden Beträge auf Bankkonten in Luxemburg überwiesen werden können.

Tatsächlich geht es aber darum, die kontaktierten Personen zur Vorauszahlung bestimmter Kosten oder Gebühren zu bewegen.

Sollte jemand die geforderten Kosten überweisen wird er selbstverständlich nie wieder etwas von seinen „Geschäftspartnern“ hören, die irgendwo aus einem entfernten Land agieren.



Commission de Surveillance du Secteur Financier

283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg (+352) 26 25 1-1

direction@cssf.lu

www.cssf.lu