

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Leitlinien

---

zu Beschwerdeverfahren bei  
mutmaßlichen Verstößen gegen die  
Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD 2)

# 1. Einhaltung der Vorschriften und Meldepflichten

---

## Status dieser Leitlinien

1. Das vorliegende Dokument enthält Leitlinien, die gemäß Artikel 16 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 herausgegeben wurden.<sup>1</sup> Gemäß Artikel 16 Artikel 3 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 müssen die zuständigen Behörden und Finanzinstitute alle erforderlichen Anstrengungen unternehmen, um diesen Leitlinien nachzukommen.
2. Die Leitlinien legen fest, was nach Ansicht der EBA angemessene Aufsichtspraktiken innerhalb des Europäischen Finanzaufsichtssystems sind oder wie das Unionsrecht in einem bestimmten Bereich anzuwenden ist. Dazu sollten die zuständigen Behörden gemäß Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 die an sie gerichteten Leitlinien in geeigneter Weise in ihre Aufsichtspraktiken (z. B. durch Änderung ihres Rechtsrahmens oder ihrer Aufsichtsverfahren) integrieren, einschließlich der Leitlinien in diesem Dokument, die in erster Linie an Institute gerichtet sind.

## Meldepflichten

3. Nach Artikel 16 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 müssen die zuständigen Behörden der EBA bis zum 05/02/2018 mitteilen, ob sie diesen Leitlinien nachkommen oder nachzukommen beabsichtigen, oder die Gründe nennen, warum sie dies nicht tun. Geht innerhalb der genannten Frist keine Mitteilung ein, geht die EBA davon aus, dass die zuständige Behörde den Anforderungen nicht nachkommt. Die Mitteilungen sind unter Verwendung des auf der Website der EBA abrufbaren Formulars mit dem Betreff „EBA/GL/2017/13“ an [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) zu senden. Die Mitteilungen sollten durch Personen erfolgen, die befugt sind, entsprechende Meldungen im Auftrag ihrer Behörde zu übermitteln. Jegliche Änderungen des Status der Einhaltung müssen der EBA ebenfalls gemeldet werden.
4. Die Meldungen werden gemäß Artikel 16 Absatz 3 der EBA-Verordnung auf der Website der EBA veröffentlicht.

---

<sup>1</sup> Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Bankenaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/78/EG der Kommission (ABl. L 331 vom 15.12.2010, S. 12).

## 2. Gegenstand, Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen

---

### Gegenstand und Anwendungsbereich

5. Mit den vorliegenden Leitlinien kommt die EBA ihrer Pflicht zur Herausgabe von Leitlinien gemäß Artikel 100 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2015/2366 vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt nach.
6. Gemäß Artikel 99 Absatz 1 der Richtlinie finden diese Leitlinien auf Beschwerden Anwendung, die bei den zuständigen Behörden wegen mutmaßlicher Verstöße der Zahlungsdienstleister gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 eingelegt werden. Gemäß Artikel 100 Absatz 6 der Richtlinie sind diese Beschwerden seitens der zuständigen Behörden zur Gewährleistung und Überwachung der Einhaltung der Richtlinie (EU) 2015/2366 in Betracht zu ziehen. Diese Beschwerden können seitens Zahlungsdienstnutzern und anderen interessierten Parteien eingelegt werden, einschließlich Zahlungsdienstleistern, die durch die zur Beschwerde geführten Situation(en) beeinträchtigt sind, und Verbraucherverbänden („Beschwerdeführer“).

### Adressaten

7. Diese Leitlinien richten sich an die in Artikel 4 Absatz 2 Buchstabe i der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 definierten zuständigen Behörden, die seitens der Mitgliedstaaten in Übereinstimmung mit Artikel 100 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2015/2366 für die Gewährleistung und Überwachung der Einhaltung dieser Richtlinie benannt wurden.

### Begriffsbestimmungen

8. Sofern nicht anders angegeben, haben die in der Richtlinie (EU) 2015/2366 verwendeten und definierten Begriffe in den Leitlinien dieselbe Bedeutung.

## 3. Umsetzung

---

### Umsetzungsfrist

9. Diese Leitlinien gelten ab dem 13. Januar 2018.

## 4. Leitlinien zu Beschwerdeverfahren bei mutmaßlichen Verstößen gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366

---

### Leitlinie 1: Wege für die Einlegung von Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366

- 1.1. Die zuständigen Behörden sollten sicherstellen, dass den Beschwerdeführern zur Einlegung ihrer Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 mindestens zwei verschiedene Wege zur Verfügung stehen, von denen mindestens einer allen Arten von Beschwerdeführern leicht zugänglich ist.
- 1.2. Die zuständigen Behörden sollten sicherstellen, dass mindestens einer der in Leitlinie 1.1. genannten Wege digital und online zugänglich ist, wie beispielsweise eine E-Mail oder ein Webformular.

### Leitlinie 2: Von den Beschwerdeführern erforderliche Informationen

- 2.1. Die zuständigen Behörden sollten von den Beschwerdeführern nach Möglichkeit die Bereitstellung von Informationen verlangen, die unter anderem Nachstehendes umfassen:
  - a. die Identität und Kontaktdaten des Beschwerdeführers;
  - b. die Angabe, ob es sich beim Beschwerdeführer um eine natürliche oder um eine juristische Person handelt;
  - c. die Angabe, ob es sich beim Beschwerdeführer um einen Zahlungsdienstnutzer handelt;
  - d. die Identität des Zahlungsdienstleisters (der Zahlungsdienstleister), der (die) Anlass zur Beschwerde wegen eines mutmaßlichen Verstoßes gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 gegeben hat (haben), und
  - e. eine Beschreibung der Situation, die zur Beschwerde wegen eines mutmaßlichen Verstoßes gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 geführt hat.
- 2.2. Die zuständigen Behörden sollten die seitens der Beschwerdeführer gemäß Leitlinie 2.1. bereitgestellten Informationen erfassen.

- 2.3. Die zuständigen Behörden sollten den Beschwerdeführern Mittel zur Einreichung jedweder schriftlichen Beweise zur Unterstützung der Beschwerde bereitstellen, wie beispielsweise eine Kopie ihres Vertrags mit dem Zahlungsdienstleister, jedweden Schriftverkehr mit dem (den) Zahlungsdienstleister(n) oder mit jeder sonstigen Stelle und gegebenenfalls Informationen im Zusammenhang mit ihrem Zahlungskonto.

### Leitlinie 3: Antwort an die Beschwerdeführer

- 3.1. In ihrer Antwort an die Beschwerdeführer und in ihrem gemäß Artikel 99 Absatz 2 der Richtlinie (EU) 2015/2366 gegebenenfalls erfolgenden Verweis auf die alternativen Streitbeilegungsverfahren, sollten die zuständigen Behörden auch Nachstehendes bereitstellen:
- a. eine Empfangsbestätigung der Beschwerde;
  - b. Informationen über die allgemeine Zuständigkeit der zuständigen Behörde für Beschwerdeverfahren bei mutmaßlichen Verstößen gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366;
  - c. Informationen darüber, ob die zuständige Behörde die Beschwerde an eine andere, im selben oder in einem anderen Mitgliedstaat ansässige Behörde oder Stelle weitergeleitet hat, einschließlich des Namens und der Kontaktdaten dieser Behörde oder Stelle, und
  - d. Informationen über den zeitlichen Verlauf und die Form jedweder weiteren Kommunikation mit dem Beschwerdeführer in Bezug auf den mutmaßlichen Verstoß gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366, oder ob die Antwort das Ende des Beschwerdeverfahrens mit der zuständigen Behörde darstellt.
- 3.2. Die zuständigen Behörden sollten dem Beschwerdeführer die Antwort unverzüglich übermitteln.
- 3.3. Die zuständigen Behörden sollten die in Leitlinie 3.1 Buchstabe d dargelegten Informationen jeder mit dem Beschwerdeführer gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt getätigten Kommunikation beifügen.

### Leitlinie 4: Aggregierte Analyse der Beschwerden

- 4.1. Unter Berücksichtigung zumindest der gemäß Leitlinie 2.1. gesammelten Informationen sollten die zuständigen Behörden über ein Beschwerdeverfahren verfügen, das die aggregierte Analyse der Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 erlaubt und den zuständigen Behörden für einen vorgegebenen Zeitrahmen die Ermittlung, Erfassung und Bewertung des Nachstehenden ermöglicht:

- a. die Gesamtzahl der eingegangenen Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366;
  - b. eine Aufgliederung der häufigsten Arten von Beschwerdeführern;
  - c. die Identität der Zahlungsdienstleister, über die die meisten Beschwerden eingehen;
  - d. die Beschwerdegründe und nach Möglichkeit die Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2015/2366, in Bezug auf die die meisten Beschwerden eingehen;
  - e. nach Möglichkeit die Zahlungsdienste, über die die meisten Beschwerden eingehen, und
  - f. die seitens der zuständigen Behörde als Reaktion auf die eingegangenen Beschwerden am häufigsten ergriffenen Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung der Richtlinie (EU) 2015/2366
- 4.2. Für die Gewährleistung und Überwachung der Einhaltung der Richtlinie (EU) 2015/2366 durch die Zahlungsdienstleister sollten die zuständigen Behörden die in Leitlinie 4.1. genannte aggregierte Analyse der Beschwerden berücksichtigen.
- 4.3. Die zuständigen Behörden sollten Beschwerden, die seitens desselben Beschwerdeführers über denselben Zahlungsdienstleister und mit derselben Beschreibung der zur Beschwerde geführten Situation eingelegt werden, zum Zwecke der in Leitlinie 4.1. dargelegten aggregierten Analyse der Beschwerden als nur eine Beschwerde behandeln.

## Leitlinie 5: Dokumentation der Beschwerdeverfahren

- 5.1. Die zuständigen Behörden sollten ihre Beschwerdeverfahren durch die kurze Darstellung des in den vorliegenden Leitlinien dargelegten Verfahrens in Bezug auf die Entgegennahme der seitens der Zahlungsdienstnutzer und anderer interessierter Parteien eingelegten Beschwerden und die interne Governance dieses Verfahrens dokumentieren.

## Leitlinie 6: Öffentliche Information über Beschwerdeverfahren

- 6.1. Die zuständigen Behörden sollten Informationen über ihre Verfahren in Bezug auf Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 öffentlich zugänglich machen. Diese Informationen sollten aktuell und leicht zugänglich sein, und unter anderem Folgendes beinhalten:
- a. die Zielsetzung und den Umfang der Beschwerdeverfahren;

- b. die verfügbaren Wege, über die Beschwerden eingelegt werden können, und deren Zugänglichkeit;
- c. die seitens der Beschwerdeführer gemäß Leitlinie 2.1. bereitzustellenden Informationen;
- d. die Ablaufschritte der Beschwerdeverfahren und jedwede möglicherweise geltenden Fristen;
- e. die allgemeine Zuständigkeit der zuständigen Behörde für das Beschwerdeverfahren bei mutmaßlichen Verstößen gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366, und
- f. die verschiedenen Maßnahmen, die der zuständigen Behörde für die Gewährleistung und Überwachung der Einhaltung der Richtlinie (EU) 2015/2366 zur Verfügung stehen.