

Grundsätze zum Beschwerdemanagement Anlage 2 zu den AGB der trading-house Broker GmbH - Stand 21.12.2017 -

Einleitung

Die trading-house Broker GmbH hat ein wirksames und transparentes Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden einzurichten. Beschwerden von Privatkunden (im Folgenden „Kunde“) werden von einem speziell geschulten Mitarbeiter unverzüglich im Kundeninteresse anhand der von trading-house Broker GmbH nach Art. 26 Delegierten Verordnung EU2017/565 aufgestellten Grundsätze zur Beschwerdebehandlung bearbeitet.

Die Geschäftsleitung ist über jede Beschwerde eines Kunden zu informieren. Sie ist soweit erforderlich bei der Beschwerdebehandlung und Klärung des Sachverhalts einzuschalten. Ein Beschwerdebuch ist zu führen. Das Beschwerdebuch ist monatlich der Geschäftsleitung vorzulegen.

In dem Beschwerdebuch werden alle Beschwerden dokumentiert und mit Eingangs- und Erledigungsdatum versehen. Eine Dokumentation muß auch bei mündlichen Beschwerden erfolgen.

Der Beschwerdeführer erhält eine Bestätigung über den Eingang seiner Beschwerde. Diese enthält auch eine Angabe, bis wann er mit einer Antwort zu seiner Beschwerde rechnen kann.

Beschwerden in Schriftform sind schriftlich und in verständlicher Form zu beantworten. Dies erfolgt durch den im Unternehmen zuständigen Mitarbeiter. Bei der Antwort ist auch auf die Möglichkeit der Einschaltung einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung hinzuweisen, sofern die trading-house Broker GmbH der Beschwerde nicht abhelfen sollte. trading-house Broker wird klarstellen, daß es zwar die Stelle benennt, aber nicht an einer Streitschlichtung vor dieser Stelle teilnehmen wird. Es wird weiter bei Nichtabhilfe auf die Möglichkeit des Zivilrechtsweges hingewiesen.

Bei der Regelung von Beschwerden sind die Kundeninteresse vorrangig zu berücksichtigen. Es ist ferner festzustellen, welcher Mitarbeiter in welcher Funktion betroffen ist. Sofern es um eine Beschwerde im Rahmen einer Anlageberatung handelt sind die Regelungen des §87 Abs.1 WpHG zu beachten.

Eine gesonderte Arbeitsanweisung in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden ist Bestandteil des Organisationshandbuchs der trading-house Broker GmbH.

Definition einer Beschwerde:

Jede Bekundung eines Kunden in Bezug auf eine Beanstandung der Tätigkeit der trading-house Broker GmbH, den Dienstleistungen, der Geschäftsabwicklung, den eingeschalteten Geschäftspartnern, dem Verhalten einzelner Mitarbeiter(innen), mit einem vertraglich gebundenen Vermittler oder mit der allgemeinen Wertentwicklung seiner Anlagen ist durch das Unternehmen ernst zu nehmen. Dies ist unabhängig davon, in welcher Form die Beschwerde erfolgt (schriftlich, mündlich, Textform)

Als Beschwerde werden insbesondere Bekundungen eines Kunden angesehen, die sich auf

- ▶ eine konkret angegebene Tätigkeit der trading-house Broker GmbH in Bezug mit der Erfüllung von vertraglichen Pflichten beziehen, und/oder
- ▶ das Verhalten eines Mitarbeiters von trading-house Broker GmbH im Zusammenhang mit der Durchführung einer bestimmten Dienstleistung bezieht.

Bei der Einschaltung eines fachkundigen Dritten (z.B. Rechtsanwalt, Steuerberater) durch den Kunden ist in der Regel von einer Beschwerde auszugehen. Dies gilt auch wenn der Kunde mit dem Einschalten der Presse oder Aufsichtsbehörden droht.

Beschwerden sind auch Äußerungen in Bezug auf eine enttäuschende Kursentwicklung. Es ist in diesem Fall zu prüfen, ob damit eine Verletzung der Pflichten von trading-house Broker GmbH verbunden ist. Liegt keine Pflichtverletzung vor, ist eine negative Kursentwicklung als Teil des immer bestehenden allgemeinen wirtschaftlichen Lebensrisiko anzusehen.