

Inhaltsverzeichnis

Einleitung		1
A. Die Beschwerdebearbeitung im Wertpapierdienstleistungsunternehmen		3
I. Einleitung		5
II. Gesetzhistorie und gesetzliche Grundlagen der Beschwerdebearbeitung		6
1. Historie		6
2. Aktuelle Gesetzeslage		7
2.1. Europarechtlicher Hintergrund		7
2.2. § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG		8
2.3. AT 6.2 Tz. 1c), BT 1.2.1.2 Tz. 5 MaComp		8
2.4. § 34d WpHG		9
3. Einordnung als Organisationsnorm		9
4. Indirekte Regelung durch Prüfungspflicht		10
III. Sinn und Zweck der Beschwerdebearbeitung		10
1. Einführung		10
2. Hinweise auf Schwachstellen		10
3. Festigung der Kundenbindung		11
4. Qualitätssicherung und -steigerung		12
5. Steigerung der Konkurrenzfähigkeit		13
6. (Unbegründete) Beschwerden als Mittel zur Verlustvermeidung		13
IV. Der Beschwerdebegriff des § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG		13
1. Anwendungsbereich		13
1.1. Privatkunden		13
1.2. Verstöße gegen Pflichten der §§ 31 ff. WpHG (Verhaltensregeln)		18

2.	Keine Legaldefinition des Beschwerdebegriffs/ Begriffsvielfalt	19
2.1.	Keine Legaldefinition	19
2.2.	Begriffsvielfalt	20
3.	Unabdingbare inhaltliche Voraussetzungen	21
3.1.	(Keine) Begrenzung auf materielle Ansprüche	22
3.2.	(Kein) Ausschluss »unberechtigter« Beschwerden	22
3.3.	(Kein) Ausschluss bestimmter Themen	23
3.4.	(Keine) Bagatellgrenzen	23
3.5.	(Kein) Schluss von der Antwort auf den Anwendungsbereich	24
3.6.	(Keine) Relevanz des Beschwerdewegs	24
3.7.	Äußerung von Unzufriedenheit als zentrale Voraussetzung	25
4.	»Nicht-Beschwerden«/Grenzbereiche	26
4.1.	Nachfragen, Missverständnisse	26
4.2.	Initiative geht von Wertpapierdienstleistungs- unternehmen aus	26
V.	Verfahren der Beschwerdebearbeitung nach § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG	27
1.	Grundsatz/Bezeichnung des Beschwerdebearbeitungs- prozesses	27
2.	Vorliegen eines »Verfahrens«	27
3.	Inhalte des Beschwerdeverfahrens	28
3.1.	Beschwerdedefinition	28
3.2.	Prozessabläufe/Kompetenzregelung	28
3.3.	Inhaltliche Vorgaben	29
3.4.	Zeitliche Vorgaben	29
VI.	Wirksamkeit des Verfahrens nach § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG	30
1.	Beschwerdebearbeitung durch neutrale Stelle	30
1.1.	Grundsatz	30
1.2.	Zentrale oder dezentrale Bearbeitung	30
1.3.	Beschwerdebearbeitung durch eigene Organisationseinheit	31

1.4.	Beschwerdebearbeitung durch Qualitätsmanagement	31
1.5.	Beschwerdebearbeitung durch Geschäftsleitungssekretariat	31
1.6.	Beschwerdebearbeitung durch Geschäftsleitung	31
1.7.	Beschwerdebearbeitung durch die Rechtsabteilung	32
1.8.	Beschwerdebearbeitung durch die Compliance- Funktion	32
2.	Mittel	34
2.1.	Personelle Ressourcen	34
2.2.	Sachliche Ressourcen	35
VII.	Transparenz des Verfahrens nach § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG	35
1.	Transparenz hinsichtlich des Beschwerdeverfahrens als Einrichtung	35
2.	Transparenz hinsichtlich des konkreten Ablaufs	36
VIII.	Angemessenheit und Unverzüglichkeit der Bearbeitung	36
1.	Grundsatz	36
2.	Angemessenheit der Bearbeitung	36
3.	Unverzüglichkeit der Bearbeitung	37
IX.	Auswertung der Beschwerden	39
X.	Dokumentation/Nachvollziehbarkeit	40
1.	Dokumentation/Nachvollziehbarkeit der Beschwerdebearbeitung	40
2.	Inhalt der Aufzeichnungspflicht	40
2.1.	»Jede« Beschwerde	40
2.2.	Zur Abhilfe getroffene Maßnahmen	40
XI.	Aufbewahrung der Beschwerden	41

XII.	Konsequenzen einer nicht ordnungsgemäßen Beschwerdebearbeitung	41
1.	Aufsichtsrechtliche Konsequenzen	41
1.1.	Verwaltungsrechtliche Maßnahmen	41
1.2.	Ordnungswidrigkeitenrechtliche Maßnahmen	42
2.	Zivilrechtliche Konsequenzen	42
XIII.	Die Wertpapierbeschwerde in der WpHG-Prüfung	43
XIV.	Beschwerdemanagement und Ombudsmannverfahren	44
XV.	Beschwerdemanagement und der Verweis auf den Zivilrechtsweg	44
XVI.	Beschwerdebearbeitung im Wertpapierdienstleistungsunter- nehmen und Beschwerdebearbeitung durch die BaFin	45
B.	Beschwerde und Beschwerderegister nach § 34d WpHG	47
I.	Die Neuregelungen des WpHG	49
1.	Zielsetzung des Anlegerschutz- und Funktions- verbesserungsgesetzes (AnsFuG)	49
2.	Lösungsansatz des AnsFuG	49
3.	Mitarbeiteranzeigeverordnung (WpHGMaAnzV)	51
II.	Die Neuregelungen und das Thema »Beschwerde«: Überblick	52
III.	Beschwerdebegriff und Anwendungsbereich	52
1.	Grundsatz	52
2.	Anwendungsbereich: Zusammenhang mit Anlageberatung	53
2.1.	Grundsatz	53
2.2.	Begriff der Anlageberatung	53
2.3.	Fallgruppen (die eine Anzeigepflicht auslösen)	53
3.	Fälle ohne einen Zusammenhang mit einer Anlageberatung	54
3.1.	Unternehmen erbringt keine Anlageberatung	54
3.2.	Beschwerde betrifft keine Anlageberatung	55
3.3.	Praktisches Beispiel	55

4.	Handlungen im Zusammenhang mit einer Anlageberatung	56
4.1.	Grundsatz	56
4.2.	Praktische Beispiele	57
4.3.	Fallgruppen, die keine Mitteilungspflicht auslösen	58
5.	Besondere Konstellationen	59
5.1.	Erhebung gegenüber der Schlichtungsstelle	59
5.2.	Klagen als Beschwerden	59
5.3.	Beschwerdeerhebung nur gegenüber der BaFin	59
IV.	Die Beschwerdeanzeige	60
1.	Inhalt der Anzeige	60
1.1.	Jede Beschwerde	60
1.2.	Tatsache der Erhebung	61
1.3.	Datum	62
1.4.	Name des Mitarbeiters	62
1.5.	Alphanumerische Kennnummer	62
1.6.	Einsatzort des Wertpapierberaters	63
2.	Zeitpunkt der Anzeige, Zusammenfassung von Beschwerden	64
3.	Informationsübermittlung/Eingangsbestätigung	64
4.	Verantwortlichkeit	65
5.	Besondere Konstellationen	65
5.1.	Anlageberater arbeitet nicht mehr als Anlageberater	65
5.2.	Anlageberater arbeitet nicht mehr bei dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen	65
5.3.	Keine Unterlagen mehr vorhanden	65
V.	Interne Datenbank (»Beschwerderegister«)	66
1.	Inhalt der Datenbank	66
2.	Sinn und Zweck der Datenbank	67
2.1.	Risikoorientierte Auswertung	67
2.2.	Erkenntnisse über Vertriebsstrukturen	68
3.	Dauer der Speicherung	68
4.	Aufruf von Daten	68

VI.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Nutzung von Beschwerdeanzeigen und Beschwerderegister (Erkenntnisseite)	69
1.	Grundsatz: Verstärkte Vor-Ort-Präsenz	69
2.	Anlass: Häufung von Beschwerden	69
3.	Einzelfälle als Besuchsgrund	70
VII.	Weitere Erkenntnisquellen: gesamtes Aufsichts- instrumentarium	71
1.	Grundsatz	71
2.	Auskunfts- und Vorlageersuchen	71
3.	»Thematische Arbeit«	71
4.	Prüfungen nach § 36 Abs. 1 WpHG als Erkenntnisquellen der BaFin	72
4.1.	Prüfungsgegenstand	72
4.2.	(Geeignete) Prüfer, Prüferbestellung, Prüferanzeige	72
4.3.	Vor-Ort-Prüfungen durch den WpHG-Prüfer	73
4.4.	Prüfung durch die BaFin oder durch Beauftragte	74
4.5.	Wertpapierdienstleistungsprüfungsverordnung (WpDPV) – Fragebogen	74
5.	Prüfungsschwerpunkte	75
6.	Prüfungsbegleitung	76
7.	Prüfungen ohne besonderen Anlass nach § 35 Abs. 1 WpHG	77
8.	Betretungsrecht	77
VIII.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Nutzung von Beschwerdeanzeigen und Beschwerderegister (Maßnahmenseite)	78
1.	Grundsatz	78
2.	»Klassische« Maßnahmen	78
2.1.	Verwaltungsakte, Anschreiben (u. a.)	78
2.2.	Anschreiben (u. a.)	78
2.3.	Mitteilung an Bereich Bankenaufsicht	78
3.	Irrtumsproblematik	79

IX.	Neuer Aufsichtsansatz/Erweiterung des Aufsichts- instrumentariums	79
1.	Grundsatz	79
2.	Die neuen Sanktionsmöglichkeiten der BaFin und ihre Voraussetzungen	80
2.1.	Verstoß gegen die Anforderungen der Sachkunde/Zuverlässigkeit	80
2.2.	Verstöße gegen Bestimmungen des 6. Abschnitts	80
2.3.	Veröffentlichung	83
2.4.	Präventivwirkung	84
X.	Bußgeldtatbestand	84
C. Interner Bearbeitungsprozess von Wertpapierbeschwerden im Privatkundengeschäft		85
I.	Bereitstellung (neuer) Kommunikationswege zur Anregung von Kundenbeschwerden	87
1.	Einleitung	87
2.	Melderegister	88
3.	Aufdeckung von Verstößen gegen Verhaltensregeln sowie Erkennen von Schwachstellen innerhalb der Organisation	91
II.	Eindeutige Zuständigkeiten und Verantwortungsstrukturen bei Beschwerdeannahme	92
1.	Implementierung der eingerichteten Beschwerdewege	92
1.1.	Schriftliche und elektronische Beschwerdewege	93
1.2.	(Fern-)mündliche Beschwerden	94
2.	Annahme, Verantwortung und Erfassung der eingehenden Beschwerdeinformation – Prinzip des Beschwerdeeeigentums	94
III.	Umsetzung der Anzeigeverpflichtung bzgl. eingegangener Wertpapierbeschwerden	96
1.	Beschwerdedefinition und Beschwerdeweg	96
2.	Vorgaben für den Prozessablauf	97

3.	Inhaltliche und zeitliche Vorgaben für die Beschwerdebearbeitung	98
4.	Umsetzung der Anzeigeverpflichtung bei meldepflichtigen Beschwerden	99
IV.	Aufbau- und ablauforganisatorische Erfordernisse bei der Beschwerdebearbeitung	101
1.	Kooperation zwischen Beschwerdeverursacher, -empfänger, und zentraler Beschwerdestelle	101
1.1.	Aufbauorganisation: Wer ist die zentrale Beschwerdestelle?	101
1.2.	Ablauforganisation: Die Beschwerdebearbeitung	103
2.	Festlegung der Bearbeitungszeit sowie Verhalten bei sich verzögernder Beschwerdeantwort	111
3.	Zur termingerechten Einhaltung der Bearbeitungszeit eingehender Wertpapierbeschwerden	114
4.	Die Beschwerdelösung	115
D.	Beschwerdereaktion, Dokumentation, Rolle von Compliance bei der Beschwerdebearbeitung	125
I.	Beschwerdereaktion unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten – Entscheidungskriterien zur angemessenen Beschwerdefall- Lösung	127
1.	Höhe des Streitwertes (Bagatellgrenze) vs. individueller Kundenwert (Kundendeckungsbeitrag)	128
2.	Rechtslage vs. Wahrnehmung in der Öffentlichkeit (z. B. durch Verbraucherschutzverbände)	131
2.1.	Pflichtverstoß	131
2.2.	Abwägung störungsfreie Geschäftsbeziehung vs. Kompensation	132
2.3.	Wahrnehmung in der Öffentlichkeit	132
3.	Verhalten bei offensichtlich unberechtigten Beschwerden	137
3.1.	»Gelegentliche« Beschwerdeführer	137
3.2.	Böswillige und notorische Beschwerdeführer	140

II.	Dokumentation des Bearbeitungsprozesses und der Maßnahmen	143
1.	Arbeitsanweisung zum Ablauf des internen Beschwerdebearbeitungsprozesses	143
1.1.	Beschwerde	144
1.2.	Melderelevante Beschwerde	144
1.3.	Dokumentation des Beschwerdeeingangs	146
1.4.	Festlegung der Zuständigkeiten für die Bearbeitung und Beantwortung	148
1.5.	Bearbeitungsfristen	148
1.6.	Berichtswesen	149
2.	Aktualisierung der erweiterten Problemlösungen	150
III.	Einflussnahme des Compliance-Beauftragten auf den internen Bearbeitungsprozess	151
1.	Kontrollebenen	152
2.	Turnusmäßige Prüfung des Beschwerdewesens durch Compliance	153
3.	Einbeziehung in ein laufendes Beschwerdeberichtswesen	153
E.	Auswertung von Beschwerden zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und Servicequalität	155
I.	Auswertung der Kundenbeschwerden unter Berücksichtigung ausgewählter Parameter	158
1.	Ursache der Beschwerde	158
2.	Kriterien der Beschwerden Protokollierung für statistische Auswertung	159
II.	Beschwerdemanagement Controlling	174
1.	Informationssystem wertpapierbezogener Beschwerden zur (Verhaltens-)Steuerung von Wertpapierberatern	174
2.	Erfolgskontrolle des Beschwerdebearbeitungsprozesses und seiner Instrumente	176
3.	Feedback-Kontrolle, der in die BaFin-Datenbank einzustellenden Beschwerdeanzeigen	179

F. Prüfung und Beurteilung des Beschwerdemanagements aus Sicht der internen Revision	183
I. Vorbemerkungen	185
1. Selbstverständnis und Definition der Internen Revision	185
2. Tätigkeitsfelder der Internen Revision	186
3. Compliance Audit	188
II. Prüfung des Beschwerdemanagementsystems	189
1. Vorbemerkungen	189
2. Bedeutung des Qualitätsmanagements	189
3. Überprüfung der internen Voraussetzungen für Annahme und Erfassung von Beschwerdeinformationen	193
4. IKS-Prüfung im Hinblick auf aufbau- und ablauforgani- satorische Vorgaben für die Beschwerdebearbeitung	196
4.1. Festlegung der organisatorischen Zuständigkeit für die Beschwerdebearbeitung	196
4.2. Definition der Hauptprozesse der Beschwerdebearbeitung nach beteiligten Organisationseinheiten	196
4.3. Definition der Hauptprozesse der Beschwerde- bearbeitung nach der Reaktionsdringlichkeit	197
4.4. Festlegung von Beschwerdelösungskompetenzen	197
4.5. Betrachtung der Schnelligkeit der Beschwerdereaktion	198
4.6. Installation von Mechanismen zur Überwachung der Beschwerdebearbeitung	198
5. Beurteilung der Angemessenheit der Beschwerdefall- Lösung	199
6. Prüfung der Beschwerdeauswertung	202
7. Revisionsfeste Dokumentation des Beschwerde- bearbeitungsprozesses	204
8. Konsequenzen gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Neuregelungen für den Beschwerdebearbeitungsprozess	205
III. Schlussbemerkungen und Fazit	211

G. Prüfung und Beurteilung des Beschwerdemanagements aus Sicht der externen Revision	213
I. Grundlagen der Prüfung nach § 36 WpHG	215
1. Gesetzliche Grundlagen der Prüfung nach § 36 WpHG	215
2. Prüfungsumfang der Prüfung nach § 36 WpHG	216
3. Bewertungsmaßstäbe im Rahmen der Prüfung nach § 36 WpHG	217
II. Bedeutung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Prüfung	218
III. Prüfungsansätze im Rahmen der Prüfung	219
1. Zuständigkeiten	219
2. Grundsätze und Verfahren	220
3. Definition des Beschwerdebegriffs	222
4. Festlegung von Bearbeitungszeiten	223
5. Dokumentationsanforderungen	224
6. Monitoring, Auswertung und Reporting	226
7. Organisatorische und personelle Konsequenzen	227
8. Anzeigepflichten von Beschwerden	228
9. Stichproben	229
IV. Berichterstattung	230
V. Zusammenfassung	231
H. Haftungsrisiken durch Wertpapierbeschwerden sowie Abwehrstrategien gegenüber Schadensersatzansprüchen	233
I. Grundlagen und Definitionen	235
1. Schadensrechtlicher Wertpapierbegriff	236
2. Wertpapierdienstleistungen – jedes Tun und Unterlassen?	237
3. Die unterschiedlichen vertraglichen Beziehungen bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen	238
4. Mögliche Anspruchsgrundlagen des Kunden gegen die Bank/Sparkasse	240

II.	Wohlverhaltensregeln als zivilrechtlicher Pflichtenkatalog?	242
III.	Zu prüfende vertragliche Pflichten bei einer Wertpapierbeschwerde	244
1.	Anlageberatung	246
1.1.	Gesetzliche Definition	246
1.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	246
2.	Anlagevermittlung	252
2.1.	Gesetzliche Definition	252
2.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	253
3.	Abschlussvermittlung	255
3.1.	Gesetzliche Definition	255
3.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	255
4.	Finanzportfolioverwaltung	255
4.1.	Gesetzliche Definition	255
4.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	255
5.	Finanzkommissionsgeschäft	256
5.1.	Gesetzliche Definition	256
5.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	256
6.	Eigenhandel und Eigengeschäft	257
6.1.	Gesetzliche Definition	257
6.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	258
7.	Sonderfall: execution-only	259
7.1.	Gesetzliche Definition	259
7.2.	Konkretisierung durch die Rechtsprechung	260
IV.	Zurechnung des Fehlverhaltens Dritter	260
V.	Prospekthaftung	262
1.	Drei Arten der Prospekthaftung	262
2.	Gesetzliche Prospektspflicht	263
3.	Weiter Prospektbegriff	265
4.	Die Bank/Sparkasse als »Initiator«	265
5.	Die Bank/Sparkasse als »Experte«	266
6.	Die Bank/Sparkasse als »sonstiger Prospektverantwortlicher«	267

7.	Die Bank/Sparkasse als »Vertriebler«	268
8.	Deliktische Prospekthaftung aus § 823 Abs. 2, § 826 BGB	268
9.	Kausalität des Prospektfehlers	269
10.	Verschulden	270
11.	Typische Prospektfehler	270
11.1.	Prognoseberechnungen	271
11.2.	Mieteinnahmen und -ausfallrisiko	271
11.3.	Totalverlustrisiko	271
11.4.	Verschleierung von Kosten und von Kostenverteilung	272
11.5.	Verlustzuweisungen	272
11.6.	Gewinnabführungs- und Beherrschungsverträge	272
VI.	Die Kick-Back Rechtsprechung des BGH	273
1.	Abgrenzung zwischen »aufklärungspflichtiger Rückvergütung« und »verdeckter Innenprovision«	273
2.	Aufklärungspflichtige Rückvergütung	274
3.	Die 15%-Grenze bei verdeckter Innenprovision	274
4.	Offenlegung durch AGB	276
VII.	(Finanzierte) Beteiligungen an geschlossenen Immobilienfonds	277
1.	Fehlerhafte Anlageberatung/-vermittlung	278
2.	Objektfinanzierung	278
3.	Anteilsfinanzierung	279
3.1.	Verbundenes Geschäft	280
3.2.	Ausnahme: Aufklärungspflicht	281
3.3.	Institutionalisiertes Zusammenwirken	282
4.	Treuhänderbeteiligungen	284
VIII.	Deliktische Haftung	286
IX.	Ungerechtfertigte Bereicherung	287

X.	Prozessvorbereitung und prozesstaktische Überlegungen	288
1.	Risiko der alternativen Haftung	289
2.	Einwand der Rechtskrafteerstreckung oder: Neue Hoffnung in alten Angelegenheiten?	291
3.	Vermutung aufklärungsrichtigen Verhaltens	293
4.	Indizienprozesse	294
5.	Beweisführung	296
6.	Prozesstaktik vs. Wahrheitspflicht	299
7.	Beweiswürdigung	301
XI.	Schadensabwicklung und Schadensberechnung	301
1.	Schaden	302
2.	Gegenpositionen der Bank/Sparkasse (Vorteilsausgleichung)	303
3.	Schadensabwicklung »Zug um Zug«	305
4.	Steuerbarkeit der Schadensersatzleistung	306
4.1.	Typisierende Betrachtung	306
4.2.	Gewerbliche und vermögensverwaltende Fonds	308
4.3.	Außergewöhnlich hohe Steuervorteile	311
5.	Schadensabwicklung bei spezialgesetzlicher Prospekthaftung	312
6.	Übersicht	312
XII.	Verjährung von Kundenansprüchen	313
1.	Pflichtverletzungen ab dem 01.01.2002 (Regelverjährung)	313
1.1.	Entstehung des Anspruchs	314
1.2.	Kenntnis der »anspruchsbegründenden Tatsachen«	314
1.3.	Kenntnis der »Person des Schuldners«	315
1.4.	Mehrere Pflichtverletzungen	316
1.5.	Höchstfristen bei Pflichtverletzungen	316
2.	Bereicherungsrechtliche Ansprüche	316
3.	Wertpapierdienstleistungen zwischen dem 1. April 1998 und dem 4. August 2009 (Sonderverjährung)	317

4.	Prospekthaftung im engeren Sinne	318
5.	Pflichtverletzungen vor dem 01.01.2002	319
6.	Hemmung der Verjährung	319
6.1.	Hemmung bei gerichtlichen Verfahren	320
6.2.	Hemmung bei alternativer Streitschlichtung	321
6.3.	Verjährungsverlängerung und Verjährungsverkürzung	322
6.4.	Rechtfolge der Verjährungshemmung	324
7.	Unterbrechung der Verjährung	324
8.	Schritte bei der Prüfung der Verjährung	324
XIII.	Alternative Streitschlichtung	325
1.	Ombudsmann	326
2.	Öffentliche Gütestellen	327
3.	Mediator	327
4.	Schiedsrichter	327
5.	Verpflichtende Teilnahme?	328
6.	Bindungswirkung	328
XIV.	Prüfungsschritte bei Vorliegen einer Wertpapierbeschwerde	329
I.	Umgang mit Wertpapierbeschwerden aus Sicht der BaFin	331
I.	Gesetzliche Grundlage	333
1.	Rechtslage bis zum 31.12.2012	333
2.	Rechtslage seit dem 01.01.2013	333
II.	Organisation der Beschwerdebearbeitung bei der BaFin	334
III.	Sinn und Zweck der Bearbeitung von Beschwerden durch die BaFin	335
1.	Beschwerde als Erkenntnisquelle der BaFin hinsichtlich Gesetzesverstößen	335
2.	Keine Überwachung geschäftspolitischer Entscheidungen	336
3.	Schadensersatzproblematik aus Wertpapiersicht	336
IV.	Gegenstand von Beschwerden	337

V.	Handeln der BaFin im öffentlichen Interesse	337
1.	Grundsatz	337
2.	Konzeption der Organisations- und Verhaltensregeln	338
3.	Auswirkung auf die Beschwerdebearbeitung	338
3.1.	Kein Anspruch auf konkretes Tätigwerden	338
3.2.	Kein Anspruch auf bestimmte Maßnahmen	339
3.3.	Problematik Schadensersatz	339
3.4.	Entscheidung durch Gerichte	339
3.5.	(Keine) Rechtsgutachten	340
3.6.	Keine Beweiswürdigung gegenüber Beschwerdeführer	340
3.7.	Schlichtung	340
3.8.	(Keine) Rücknahme einer Beschwerde	340
4.	Ausschluss von Amtshaftungsansprüchen	341
VI.	Beschwerdebegriff/Einlegung von Wertpapierbeschwerden	341
1.	Der Begriff der Beschwerde	341
2.	Die Einlegung der Beschwerde	342
VII.	Die Vorgehensweise der BaFin bei der Beschwerdebearbeitung	342
1.	Grundsatz	342
2.	Offensichtlich unbegründete Beschwerden	342
3.	Beurteilung aufgrund der eingereichten Unterlagen möglich	343
4.	(Weitere) Sachverhaltsaufklärung erforderlich	343
4.1.	Grundsatz	343
4.2.	Erwartungen der BaFin an die Antwort der Wertpapierdienstleistungsunternehmen	345
VIII.	Interne Bewertung von Kundenbeschwerden	346
1.	Grundsatz	346
2.	Verhältnis Aufsichtsrecht - Zivilrecht	346
3.	BaFin und Ombudsmann	346

IX.	Die Antwort der BaFin an den Beschwerdeführer	347
	1. Keine aufsichtsrechtlichen Beanstandungen	347
	2. Die Antwort an den Beschwerdeführer, wenn aufsichtsrechtliche Verstöße vorliegen oder möglich erscheinen	347
	2.1. Vorbemerkung: Die Verschwiegenheitspflicht der BaFin	347
	2.2. Das Antwortschreiben	348
X.	Keine Antwort der BaFin an das betroffene Wertpapierdienstleistungsunternehmen	348
XI.	Weiteres Vorgehen der BaFin bei möglicherweise begründeten Beschwerden	349
	1. Erkenntnisseite	349
	2. Maßnahmenseite	349
XII.	Praxisfall: Beispiel einer Beschwerde	350
	1. Der Fall	350
	2. Die aufsichtsrechtliche Bewertung	351
	Literaturverzeichnis	353
	Stichwortverzeichnis	359