

---

EBA/GL/2015/12

---

19.08.2015

---

## EBA-Leitlinien

---

# zu Zahlungsrückständen und Zwangsvollstreckung

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Abschnitt 1 – Verpflichtung zur Einhaltung der Leitlinien und Meldepflichten</b>	<b>3</b>
<b>Abschnitt 2 – Gegenstand, Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen</b>	<b>4</b>
<b>Abschnitt 3 – Umsetzung</b>	<b>6</b>
<b>Abschnitt 4 – Anforderungen bezüglich Zahlungsrückständen und Zwangsvollstreckung</b>	<b>7</b>

# Abschnitt 1 – Verpflichtung zur Einhaltung der Leitlinien und Meldepflichten

---

**Status dieser Leitlinien** 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 4 Absatz 2 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** Nach Artikel 16 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 müssen die

zuständigen Behörden der EBA bis zum 19.10.2015 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/2015/12“ 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).

# Abschnitt 2 – Gegenstand, Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen

---

## Gegenstand und Anwendungsbereich

5. Diese Leitlinien enthalten genauere Angaben zu den in Artikel 28 der Richtlinie 2014/17/EU<sup>2</sup> festgelegten Anforderungen bezüglich Kreditverträgen, die in den Anwendungsbereich des Artikels 3 der Richtlinie 2014/17/EU fallen.

## Adressaten

### Adressaten dieser Leitlinien

6. Diese Leitlinien richten sich an
  - a. die zuständigen Behörden im Sinne von Artikel 4 Nummer 2 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 (EBA-Behörde), die ebenfalls die zuständigen Behörden im Sinne von Artikel 4 Nummer 22 der Richtlinie 2014/17/EU sind. Sie gelten in dem Umfang, in dem diese Behörden als für die Sicherstellung der Anwendung und Durchsetzung der Bestimmungen der Richtlinie 2014/17/EU, auf die sich diese Leitlinien beziehen, zuständig ernannt wurden, und
  - b. auch an Finanzinstitute im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010, die Kreditgeber im Sinne von Artikel 4 Nummer 2 der Richtlinie 2014/17/EU sind.

### Adressaten von Informationspflichten

7. Ungeachtet dessen, ob eine EBA-Behörde Adressat gemäß Absatz 6 Buchstabe a ist, gilt in dem Fall, dass ein Mitgliedstaat mehr als eine Behörde im Einklang mit Artikel 5 der Richtlinie 2014/17/EU benannt hat und eine von ihnen keine EBA-Behörde ist, dass die im Sinne dieses Artikels benannte EBA-Behörde unbeschadet etwaiger gemäß Artikel 5 Absatz 3 der Hypothekarkredit-Richtlinie angenommener nationaler Regelungen
  - a. die andere benannte Behörde unverzüglich über diese Leitlinien und ihre Umsetzungsfrist informieren sollte;

---

<sup>2</sup> Richtlinie 2014/17/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 4. Februar 2014 über Wohnimmobilienkreditverträge für Verbraucher und zur Änderung der Richtlinien 2008/48/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 (ABl. L 60 vom 28.2.2014, S. 34).

- b. die Behörde schriftlich auffordern sollte, die Anwendung der Leitlinien zu prüfen;
- c. die Behörde schriftlich auffordern sollte, entweder der EBA oder der EBA-Behörde innerhalb von zwei Monaten nach der Benachrichtigung gemäß Buchstabe a mitzuteilen, ob sie diesen Leitlinien nachkommt oder nachzukommen beabsichtigt, sowie
- d. gegebenenfalls die gemäß Buchstabe c erhaltenen Informationen unverzüglich an die EBA weiterleiten sollte.

## Begriffsbestimmungen

- 8. Die in der Richtlinie 2014/17/EU verwendeten und definierten Begriffe haben in diesen Leitlinien dieselbe Bedeutung.

## Outsourcing

- 9. Sofern die Tätigkeit des Kreditgebers insgesamt oder in Teilen an Dritte ausgelagert oder von einer anderen Organisation auf andere Weise wahrgenommen wird, sollten die Kreditgeber sicherstellen, dass sie dabei die in den CEBS-Leitlinien zum Outsourcing festgelegten Anforderungen erfüllen<sup>3</sup>. Dies gilt insbesondere für die CEBS-Leitlinie 2, in der festgelegt ist, dass die endgültige Verantwortung für das angemessene Risikomanagement in Zusammenhang mit dem Outsourcing oder den ausgelagerten Tätigkeiten bei der Geschäftsleitung des Instituts liegt, das das Outsourcing betreibt.

---

<sup>3</sup> Siehe CEBS (2006), *Leitlinien zum Outsourcing*, unter <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>.

## Abschnitt 3 – Umsetzung

---

### Umsetzungsfrist

10. Diese Leitlinien gelten ab dem 21. März 2016; eine Ausnahme bilden die in Absatz 7 genannten Informationspflichten, die ab [Tag der Veröffentlichung in den Amtssprachen + 1 Tag] gelten.

# Abschnitt 4 – Anforderungen bezüglich Zahlungsrückständen und Zwangsvollstreckung

---

## Leitlinie 1: Festlegung von Strategien und Verfahren

- 1.1 Der Kreditgeber sollte Verfahren einrichten und auf dem neuesten Stand halten, um so bald wie möglich festzustellen, wenn Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten geraten.
- 1.2 Der Kreditgeber sollte Strategien und Verfahren für den wirksamen Umgang und die Beziehung mit Verbrauchern in Zahlungsschwierigkeiten einrichten und auf dem neuesten Stand halten. Die Strategie für Beziehungen mit Verbrauchern sollte beinhalten, dass der Kreditgeber angemessene Informationen, z. B. über Websites und schriftliche Materialien, sowie Unterstützung für Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten bereitstellt.
- 1.3 Der Kreditgeber sollte Personal, das mit Verbrauchern in Zahlungsschwierigkeiten zu tun hat, geeignete Weiterbildungsmaßnahmen anbieten.

## Leitlinie 2: Beziehung mit dem Verbraucher

- 2.1 Wenn ein Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten gerät, sollte der Kreditgeber zusammen mit dem Verbraucher die Gründe ermitteln, aus denen die Schwierigkeiten entstanden sind, und die geeigneten Schritte des Kreditgebers festlegen.
- 2.2 Bei jedem Austausch des Kreditgebers mit dem Verbraucher im Zusammenhang mit dessen Zahlungsschwierigkeiten sollte der Verbraucherdatenschutz eingehalten werden.
- 2.3 Der Kreditgeber sowie jeder im Namen des Kreditgebers handelnde Akteur sollte mit einem Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten ein Maß an Kontakt und Kommunikation unterhalten, das den Informationspflichten angemessen und nicht unverhältnismäßig ist.

## Leitlinie 3: Bereitstellung von Informationen und Unterstützung für den Verbraucher

- 3.1 Der Kreditgeber sollte eindeutig und in verständlicher Weise kommunizieren.
- 3.2 Der Kreditgeber sollte Verbrauchern in Zahlungsschwierigkeiten Unterstützung und mindestens die folgenden Informationen bereitstellen:
  - a) die Zahl der versäumten oder nur teilweise geleisteten Zahlungen;

- b) den Gesamtbetrag des Zahlungsrückstands;
- c) aufgrund des Zahlungsrückstands angefallene Gebühren;
- d) die Wichtigkeit einer Zusammenarbeit des Verbrauchers mit dem Kreditgeber zur Lösung der Situation.

3.3 In Fällen, in denen die Zahlungsschwierigkeiten des Verbrauchers bestehen bleiben, sollte der Kreditgeber dem Verbraucher die folgenden Informationen bereitstellen:

- a) Informationen über die Folgen ausbleibender Zahlungen (z. B. Kosten, Verzugszinssatz, möglicher Verlust von Eigentum, usw.), und
- b) Informationen über verfügbare staatliche/öffentliche Förderungen oder Hilfen.

## Leitlinie 4: Lösungsprozess

4.1 Der Kreditgeber sollte die individuellen Umstände des Verbrauchers, die Interessen und Rechte des Verbrauchers sowie seine Fähigkeit zur Rückzahlung bei der Entscheidung, welche Schritte oder Maßnahmen in Verbindung mit Nachsicht einzuleiten sind, berücksichtigen. Nachsicht kann eines oder beide der folgenden Zugeständnisse an den Verbraucher umfassen:

1. die gesamte oder teilweise Refinanzierung des Kreditvertrags;
2. eine Änderung der früheren Bedingungen des Kreditvertrags, die unter anderem Folgendes behalten kann:
  - a) Verlängerung der Laufzeit der Hypothek;
  - b) Änderung der Art der Hypothek (wie etwa eine Änderung der Art der Hypothek von einer Tilgungshypothek zu einer tilgungsfreien Hypothek);
  - c) Zahlungsaufschub für alle oder einen Teil der Rückzahlungsraten für einen bestimmten Zeitraum;
  - d) Änderung des Zinssatzes;
  - e) Angebot einer Zahlungsunterbrechung.

## Leitlinie 5: Dokumentation des Umgangs mit dem Verbraucher und Aufbewahrung der Aufzeichnungen

5.1 Der Kreditgeber sollte die Gründe dokumentieren, aus denen die dem Verbraucher angebotene Option / angebotenen Optionen angesichts von dessen Umständen angemessen sind, sowie geeignete Aufzeichnungen über den Umgang mit dem Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten für einen angemessenen Zeitraum aufbewahren.