

---

EBA/GL/2015/12 (Konsolidierte  
Fassung)

---

01.06.2015

---



## EBA-Leitlinien

---

# zur Änderung der Leitlinien EBA/GL/2015/12 zu Zahlungsrückständen und Zwangsvollstreckung

|                 | Beginn der Anwendung |
|-----------------|----------------------|
|                 | 21.03.2016           |
| Geändert durch: |                      |
| EBA/GL/2024/10  | 22.10.2024           |

# Abschnitt 1 – Verpflichtung zur Einhaltung der Leitlinien 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 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

3. Nach Artikel 16 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 müssen die zuständigen Behörden der EBA bis zum 21.10.2024 mitteilen, ob sie diesen Leitlinien nachkommen oder nachzukommen beabsichtigen, oder anderenfalls die Gründe nennen, warum sie dies nicht tun. Geht innerhalb der genannten Frist keine Mitteilung ein, geht die EBA davon aus, dass die zuständigen Behörden den Anforderungen nicht nachkommen. Die Mitteilungen sind unter Verwendung des auf der EBA-Website abrufbaren Formulars mit dem Betreff „EBA/GL/2024/10“ 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 zuständigen Behörde zu übermitteln. Jegliche Änderungen des Status der Einhaltung müssen der EBA ebenfalls gemeldet werden.



---

<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).

4. Die Meldungen werden gemäß Artikel 16 Absatz 3 der EBA-Verordnung auf der Website der EBA veröffentlicht.

## 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:

VA1

- 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, und

VA

- 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 [gestrichen]

7. [gestrichen]

VA

### Begriffsbestimmungen

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

---

<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).



## Outsourcing [gestrichen]

9. [gestrichen]

## 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.

✓A1

## Leitlinie 4: Lösungsprozess [gestrichen]

### 4.1 [gestrichen]

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

5.1 Der Kreditgeber sollte dokumentieren, aus welchen Gründen die dem Verbraucher gemäß Artikel 28 Absatz 1 der Richtlinie 2014/17/EU über Wohnimmobilienkreditverträge (MCD) angebotene(n) Option(en) für Stundungsmaßnahmen angesichts dessen Umständen angemessen sind, sowie geeignete Aufzeichnungen über den Umgang mit dem Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten erstellen und für einen angemessenen Zeitraum aufbewahren.

## Leitlinie 6: Auslagerung

6.1 In Fällen, in denen die Tätigkeit des Kreditgebers insgesamt oder in Teilen an Dritte ausgelagert wird, sollten Kreditgeber, die keines der in den Absätzen 9 bis 11 der EBA-Leitlinien zu Auslagerungen (EBA/GL/2019/02) genannten Finanzinstitute sind, sicherstellen, dass sie die in diesen Leitlinien festgelegten Anforderungen erfüllen, einschließlich der endgültigen Verantwortung der Institute bei der Auslagerung.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> [EBA-Leitlinien zu Auslagerungen \(EBA/GL/2019/02\)](#), die die CEBS-Leitlinien zur Auslagerung vom 14. Dezember 2004 mit Wirkung zum 30. September 2019 aufheben.