

► Beschwerdemanagement

Mindestanforderungen an ein Beschwerdemanagement

| Die BaFin hat in einem Rundschreiben für CRR-Kreditinstitute, Kapitalverwaltungsgesellschaften, Zahlungs- und E-Geld-Institute die Mindestanforderungen an ein funktionsfähiges Beschwerdemanagement beschrieben. Ziel ist ein einheitlicher Umgang mit Kunden- und Anlegerbeschwerden. |

Das Rundschreiben (www.iww.de/s1908) kann Vorbild auch für andere Branchen sein. Dem Standard der BaFin zu genügen, kann Ausweis besonderer Qualität im Umgang mit den Kunden sein. Grundlage ist eine unternehmensspezifische Organisationsrichtlinie über den Umgang mit Beschwerden, die die Möglichkeiten der Beschwerdeeinreichung, die Beschwerdebearbeitung unter Einschluss klarer Zuständigkeiten und der Grundsätze der Bearbeitung, die Weiterverfolgung des Anliegens und das interne Berichtswesen umfasst.

MERKE | Die BaFin sieht dabei die Wirkung des Beschwerdemanagements nach innen wie nach außen. Einerseits soll der Kunde mit seiner Unzufriedenheit eine Anlaufstelle für eine qualitativ angemessene Aufarbeitung finden, andererseits soll auch die Unternehmensführung Erkenntnisse über Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb gewinnen, um diese abzustellen.

► Geschäftsführerhaftung

Zweckwidrig verwendetes Baugeld

| Der Geschäftsführer einer GmbH ist nach § 823 Abs. 2 BGB i. V. m. § 1 BauFordSiG persönlich schadenersatzpflichtig, wenn und soweit die GmbH eine einem ausführenden Bauunternehmer zustehende Werklohnforderung vor ihrer masselosen Insolvenz nicht mehr erfüllt und der Geschäftsführer die zweckgerechte Verwendung des Baugeldes, das die von ihm geführte Gesellschaft in die offene Forderung übersteigender Höhe erhalten hat, nicht darlegen und beweisen kann. |

Der Empfänger von Baugeld muss dessen zweckgerechte Verwendung darlegen und erforderlichenfalls beweisen. Das hat schon der BGH (NJW 10, 3365) entschieden und dies hat jetzt das OLG Celle (27.6.18, 9 U 61/17, Abruf-Nr. 203158) noch einmal bekräftigt. Die zweckwidrige Verwendung wird häufig ihre Ursache in Zahlungsschwierigkeiten haben, die wiederum schnell die Insolvenz nach sich zieht. Die persönliche Haftung des Geschäftsführers gibt zumindest die Möglichkeit, einen Forderungsausfall zu vermeiden.

MERKE | Nach § 1 Abs. 1 BauFordSiG ist der Empfänger von Baugeld verpflichtet, das Baugeld zur Befriedigung solcher Personen zu verwenden, die an der Herstellung oder dem Umbau des Baus aufgrund eines Werk-, Dienst- oder Kaufvertrags beteiligt sind. Eine anderweitige Verwendung des Baugeldes ist bis zu dem Betrag statthaft, in dem der Empfänger aus anderen Mitteln Gläubiger der bezeichneten Art bereits befriedigt hat. Die Pflicht trifft auch die Personen, die als Baubetreuer bei der Betreuung des Bauvorhabens zur Verfügung über die Finanzierungsmittel des Bestellers ermächtigt sind.



DOWNLOAD
www.iww.de/s1908

Außen- und
Innenwirkung



IHR PLUS IM NETZ
fmp.iww.de
Abruf-Nr. 203158

Pflichten des
Empfängers von
Baugeld