

ALLGEMEINE ERKLÄRUNG DER RECHTE DER NUTZER VON BANK- UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Salamanca - Spanien September 29 und 30 2005

DA die Existenz eines rationalen und liberalisierten Finanzsystems ein entscheidendes Instrument ist, um den wirtschaftlichen und sozialen Wohlstand der Individuen zu erreichen,

DA die Globalisierung der Finanzmärkte immer stärker wird und zu einer exponentiellen Zunahme der wechselseitigen Abhängigkeit zwischen den unterschiedlichen nationalen Wirtschaftssystemen führt,

DA die Existenz eines stabilen Finanzsystems ohne Intervention der Staatsgewalt ein wesentliches und unverzichtbares Element für das Werden der Wirtschaft darstellt,

DA die Stärke der Finanzinstitute in hohem Maß von der Entwicklung im Kredit- und Sparwesen und seiner Aktivität abhängt, die ihrerseits in gleichem Maß vom Vertrauen der Nutzer in diese Systeme und Finanzinstitute abhängig ist,

DA die Regelung des unlauteren Wettbewerbs zwar in erster Linie den Schutz der Marktteilnehmer zum Gegenstand hat, deren Handlungen sich jedoch in direkter oder indirekter Form auf die Position und die Rechte der Nutzer auswirken,

DA die Niederlassungsfreiheit der Finanzinstitute nicht nur den Zweck der Unternehmensentwicklung hat, sondern auch mehr Möglichkeiten für die Nutzer von Finanzdienstleistungen zur Wahrung ihrer Interessen und der Interessen der Allgemeinheit insgesamt schaffen soll,

DA die Entwicklung von Finanzprodukten und -dienstleistungen und der angemessene Umgang sowie die Systeme für ihre Erbringung die Zufriedenheit der Nutzer steigern und somit auch zu mehr Vertragsabschlüssen mit den Finanzinstituten und mehr Wohlstand im Allgemeinen führt,

DA der Rechtsstaat das wirkungsvollste Instrument zur Vermeidung von Fehlentwicklungen darstellt, die in einigen Fällen als natürliche Folge des Marktes auftreten können, da die Wirksamkeit von Vorschriften ihre Anpassung an die damit zu regelnden tatsächlichen Begebenheiten erfordert und da es Finanzinstitute gibt, die ihre Produkte und Dienstleistungen in mehr als einem Staat erbringen und vermarkten, wobei in vielen Fällen deutliche Unterschiede im Hinblick auf die Regelung von Finanzdienstleistungen und dem Schutz der Nutzer dieser Leistungen bestehen,

DA der in vielen Fällen transnationale Charakter der Finanzbeziehungen zahlreiche Fragen hinsichtlich der maßgeblichen Regelung aufwirft,

DA die Ausarbeitung eines Währungs- und Finanzgesetzes auf internationaler Ebene durch die internationalen Behörden zweckdienlich ist,

DA die Finanztätigkeit eine solche Bedeutung bei den Bürgern gewinnt, dass in diesem so wichtigen Bereich die Entwicklung von Dienstleistungen durch einen angemessenen Schutz der Interessen der Nutzer ergänzt werden sollte,

DA die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien ein geeignetes Mittel zur Durchführung von Wirtschaftstransaktionen und ganz allgemein von Bank- und Finanzgeschäften zur Verfügung stellt, und da die schwindelerregende Zunahme der elektronischen Netze zur Informations- und

Datenübertragung ihrem Wesen nach die Ergreifung von Maßnahmen zur Sicherung der Transaktionen erforderlich macht,

DA ein Großteil der Klauseln bei der vertraglichen Vereinbarung von Finanzprodukten und –dienstleistungen in den Ausführungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in Formularverträgen enthalten sind, die in vielen Fällen einseitig von den Finanzinstituten verfasst wurden, und die allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Beeinträchtigung der Gegenseitigkeit des Vertrags beinhalten können, wenn bestimmte Bedingungen nicht erfüllt werden,

DA die Vielfalt der den Nutzern von den Finanzinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen einschließlich der Dienstleistungen nicht finanzieller Art ständig zunimmt und dieser Umstand die Verabschiedung einer spezifischen Regelung und die Festschreibung von konkreten Pflichten hinsichtlich Werbung und Informationen erforderlich macht,

DA klare und präzise Informationen das wichtigste Instrument der Nutzer darstellen, um selbstständig, frei und in Eigenverantwortung die ihren Interessen entsprechenden Finanzprodukte oder –dienstleistungen auszuwählen und die Bindungen und Verpflichtungen zu verstehen, die sie bei einem Vertrag mit den Finanzinstituten eingehen,

DA die Werbung für Finanzprodukte und -dienstleistungen ein Schlüsselement für die Entscheidungsfindung des Nutzers ist und ihm somit die Kenntnis der eingegangenen Verpflichtungen vermitteln muss,

DA die Kenntnis der Lage und der Verfahren der Finanzinstitute ein wesentlicher Faktor für die Entscheidung über die Beantragung von Finanzdienstleistungen und -produkten ist und da die Informationen so verständlich wie möglich zu vermitteln sind,

DA die Finanzmärkte durch die Schwankungen beim Handelswert von Vermögenswerten, unter anderem von Geld, gekennzeichnet sind und die dadurch entstehende Unsicherheit durch größtmögliche Transparenz und umfassende Informationen verringert werden muss, und wenn eine Festlegung der Wechselkurse nicht möglich ist,

mögliche Mechanismen für ihre spätere Festlegung zur Verfügung zu stellen sind,

DA eine angemessene Erbringung von Finanzdienstleistungen und die richtige Ermittlung der damit verbundenen Risiken eine angemessene Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Nutzer sowohl durch den Staat als auch durch die Finanzinstitute selbst sowie durch die Einrichtungen zur Verwaltung der Bonitäts- und Kreditinformationen erfordert,

DA die Bestreitung der öffentliche Ausgaben als Pflicht jedes Bürgers mit den im Gesetz vorgegebenen Mitteln kein absolutes Prinzip ohne Grenzen darstellt,

DA die Informationen über die Finanztätigkeit sich auf Aspekte aus der Privatsphäre der Nutzer beziehen können und deren Kenntnis sich auf diese Privatsphäre auswirken kann,

DA die aktuellen wirtschaftlichen Bedingungen für die Bürger die Bildung von Sparrücklagen zur Befriedigung ihrer zukünftigen Bedürfnisse nahe legen und da die Umstände enorme Schwankungen auf den Finanzmärkten verursachen können, die sich letztendlich auch auf die Sparrücklagen und die Interessen der Nutzer auswirken können,

DA die Möglichkeit zur Aufnahme von Krediten, wenn die Antragsteller die erforderlichen Bedingungen erfüllen, ein Faktor erster Rangordnung für jede Wirtschaftstätigkeit darstellt und somit ungerechtfertigte Hemmnisse für deren Einräumung abzulehnen sind, weil sie die Nutzer daran hindern, ihr rechtmäßiges Ziel von mehr Wohlstand und mehr Wirtschaftskraft zu erreichen,

DA die Nutzer als Inhaber der in einem Finanzinstitut hinterlegten Vermögenswerte das Recht haben, im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen über diese zu verfügen, wobei die Finanzinstitute verpflichtet sind, den Anweisungen der Nutzer bezüglich der Zahlung ihrer Verpflichtungen Folge zu leisten, sofern keine gesetzlichen Vorgaben und keine Anordnung einer maßgeblichen Behörde dem entgegenstehen, und da die Finanzinstitute für die Erfüllung von ordnungsgemäß bei ihnen eingegangenen Aufträgen und Anweisungen nicht haftbar zu machen sind,

DA der Besitz von privaten Sparrücklagen nur dann verloren gehen kann, wenn die Interessen der Allgemeinheit solches rechtfertigen, und zwar konkret die Erhaltung des eigenen Finanzwesens und der nationalen Wirtschaft mit dem vermittelnden Eingreifen der zuständigen Behörden, und da eine solche Maßnahme restriktiven Charakter haben und das Recht der Sparer Vorrang genießen muss, denn diese tragen gleichermaßen zu Erhalt und Wachstum der Wirtschaft sowie zum allgemeinen Wohlstand bei,

DA Reklamationen oder Klagen von Nutzern angesichts der Schnelligkeit des Handelsverkehrs eine rasche Lösung erfordern und diese Lösung innerhalb der Finanzinstitute selbst unter der entscheidenden Aufsicht von Dritten oder der Teilnahme der zuständigen Behörden erbracht werden kann, und zwar unbeschadet des Rechts der Nutzer, die Gerichtsbehörden zur Verteidigung ihrer gesetzmäßigen Rechte in Anspruch zu nehmen,

DA die Mechanismen zur Bildung von Vereinigungen ein geeignetes und ergänzendes Instrument für die Schaffung von offenen Kommunikationskanälen zwischen den einzelnen Nutzern und den Finanzinstituten darstellen können;

DA es erforderlich ist, die Situationen abzuwägen, in denen eine einfache Nichtzahlung von Schulden vorliegt und sie von solchen abzugrenzen, in denen ein ungesetzliches Verhalten mit Sanktionsbedarf vorliegt,

DA die globale Natur zahlreicher Aspekte im Zusammenhang mit der Erbringung von Finanzdienstleistungen eine ebenso globale Analyse und einen globalen Lösungsansatz ermöglicht und die Ausarbeitung einer Allgemeinen Erklärung der Rechte der Nutzer von Bank- und Finanzdienstleistungen erfordert,

TEIL I. ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

Kapitel I. Freier Wettbewerb

Artikel 1. Freier Wettbewerb und Freiheit bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen

Die Nutzer haben das Recht auf Finanzdienstleistungen und -produkte in einem offenen Markt im Rahmen eines lautereren Wettbewerbs, der die Qualität dieser Produkte und Dienstleistungen optimiert und ihren angemessenen Preis bestimmt.

Die Nutzer eines Finanzinstituts haben das Recht, Dienstleistungen, die von diesem oder anderen Finanzinstituten erbracht werden, mit denen eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit bei der Geschäftstätigkeit mit dem erstgenannten Finanzinstitut besteht, über jede der zu diesem Netz gehörenden Körperschaften gegen die entsprechende Belastung der Kosten zu beziehen.

Artikel 2. Vertragsfreiheit

Die Nutzer haben das Recht, den Abschluss von Verträgen über Produkte und Dienstleistungen mit den unterschiedlichen, rechtlich anerkannten Finanzinstituten frei zu entscheiden.

Artikel 3. Festlegung von Gebühren und Zinssatz

Die Nutzer willigen ein, dass die ihnen angebotenen oder bei ihnen angesetzten Gebühren und Zinssätze unter Beachtung der Regeln des freien Wettbewerbs und vollständiger Zurückweisung des Rechtsmissbrauchs von jedem Finanzinstitut frei gestaltet werden.

Artikel 4. Keine Diskriminierung der Nutzer

Die Bürger haben das Recht, nach den geltenden Gesetzen Nutzer des Finanzsystems und der dazugehörigen Finanzinstitute zu sein.

Die Nutzer haben das Recht, unabhängig vom verwendeten Zahlungsmittel nicht durch die Auferlegung von Zuschlägen ungerechtfertigt diskriminiert zu werden.

Zu diesem Zweck haben die Behörden darüber zu wachen, dass die Bankinstitute Zugang zu den Zahlungssystemen erhalten, die für ihre Geschäftsvorgänge erforderlich sind, und zwar unter objektiv gerechtfertigten und nicht diskriminatorisch gestalteten Bedingungen.

Zudem wachen die Behörden darüber, dass den an einem Zahlungssystem teilnehmenden Bankinstituten die Teilnahme an anderen, mit diesem im Wettbewerb stehenden Systemen nicht verboten wird.

Artikel 5. Recht auf Verbesserung der Kreditbedingungen

Sofern die entsprechenden Umstände solches rechtfertigen und nach den Vorschriften des geltenden Rechts haben die Nutzer das Recht auf eine Verbesserung der Bedingungen für Kredite jeder Art, die bereits bei demselben oder bei anderen Finanzinstituten aufgenommen wurden, unter der Aufsicht der im Rahmen der nationalen und internationalen Gesetzgebung zuständigen Behörde.

Kapitel II. Unlauterer Wettbewerb

Artikel 6. Gefälligkeiten, Kostendiskriminierung und verbotene Handlungen im Rahmen des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb

Die Nutzer können die Annahme von Geschenken oder Gefälligkeiten ablehnen, die nach ihrem Verständnis eine Verpflichtung zur Wahl eines Finanzprodukts oder einer Finanzdienstleistung beinhalten.

Die Nutzer haben das Recht, in ihrem eigenen Interesse und dem der Teilnehmer am Finanzmarkt nicht ungerechtfertigt diskriminiert zu werden.

Kraft des Rechts auf klare und wahrheitsgemäße Informationen sind verwirrende und betrügerische Handlungen verboten. In jedem Fall muss die Erbringung von Finanzdienstleistungen den Anforderungen von Treu und Glauben sowie allen Anforderungen

genügen, die im Rahmen der nationalen und internationalen Gesetzgebung den lautereren Wettbewerb im Markt gewährleisten.

Kapitel III. Erbringung von Finanzdienstleistungen und Finanzgesetzgebung

Artikel 7. Verbesserung bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen. Zwischenmenschliche Beziehungen

Die Finanzinstitute arbeiten an der Verbesserung der Finanzprodukte und –dienstleistungen und an der Umsetzung von Maßnahmen, die auf eine Rationalisierung der menschlichen und technologischen Ressourcen abzielen und zur Anhebung des Qualitätsniveaus bei Produkten und Dienstleistungen beitragen.

Die Nutzer haben das Recht auf eine angemessene Behandlung durch die Finanzinstitute bei der Erbringung ihrer Leistungen, die ihre persönliche Würde wahrt und die Wahrung ihrer Interessen berücksichtigt. Dabei sind Verhaltensweisen zu vermeiden, die ihre Ruhe stören und ihre Privatsphäre verletzen können.

Artikel 8. Ausführung der Finanzgesetzgebung

Die Behörden müssen bei der Regelung von Finanzdienstleistungen die Interessen und Rechte der Nutzer berücksichtigen und die Umstände auf den Finanzmärkten sowie die besonderen Eigenheiten jedes Landes beachten.

Zu diesem Zweck pflegen die Vereinigungen der Nutzer von Finanzdienstleistungen entsprechende Beziehungen zu den Behörden, um an der Erarbeitung dieser Regelungen beratend und unterstützend mitzuwirken und damit ihre Anpassung an die Umstände des jeweiligen Zeitpunktes zu erreichen.

Artikel 9. Internationales Finanzgesetz

Für die unterschiedlichen Länder ist ein normalisiertes Regelwerk auszuarbeiten, das den Nutzern bei Geschäftsvorgängen, die über die nationalen Grenzen hinaus durchgeführt werden, Rechtssicherheit verschafft.

TEIL II. RECHTE DER NUTZER VON FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Kapitel I. Vertragliche Rechte der Nutzer von Finanzdienstleistungen

Artikel 10. Wert der Angebote von Finanzinstituten

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Informationsunterlagen der Finanzinstitute haben verbindlichen Charakter, wenn der Vertrag auf der Grundlage dieser Bedingungen geschlossen wird.

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten ein verbindliches Angebot einschließlich der Sonderbedingungen anzufordern, die das Finanzinstitut dem Kunden nach den Vorschriften jedes Landes anbietet.

Artikel 11. Unterlagen zum Vertragsabschluss. Formale Vorgaben

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten die Dokumente zum Nachweis des Vertragsabschlusses und des Inhalts der mit ihnen unterzeichneten Verträge gemäß der jeweiligen nationalen Vorschriften zu verlangen und zu erhalten.

Die Finanzinstitute unterstützen die Beseitigung formaler Vorgaben, die eine Gewährleistung der angemessenen Flexibilität bei der Erbringung der Finanzdienstleistungen übermäßig erschweren. Beizubehalten sind jedoch alle Formalitäten, die durch Beweis Zwecke gerechtfertigt sind.

Artikel 12. Elektronischer Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, Produkte und Dienstleistungen auf elektronischem Weg vertraglich zu vereinbaren, sofern diese Möglichkeit besteht und unter Beachtung der Anweisungen der Finanzinstitute, und zwar mit den gleichen Wirkungen und Folgen wie bei einem herkömmlichen Vertragsabschluss.

Artikel 13. Kredit- und Debitkarten

Die Nutzer haben das Recht, innerhalb der vereinbarten Grenzen und unter den vereinbarten Bedingungen die Kredit- und Debitkarten zu nutzen, die von den Finanzinstituten für den Erwerb von Gütern und Dienstleistungen sowie ggf. für den Bezug von Bargeld ausgegeben wurden.

Artikel 14. Sicherheitsmechanismen

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten die Ergreifung der technisch möglichen Maßnahmen zu verlangen, um die Sicherheit der Transaktionen zu gewährleisten. Sie haben auch Anspruch darauf, dass die technisch geeigneten Mechanismen eingesetzt werden, um die Identität der teilnehmenden Personen und die Vollständigkeit der übertragenen Informationen zu gewährleisten.

Der Betrieb und die Verwaltung der Sicherheitssysteme und –maßnahmen liegt ausschließlich in der Verantwortung des Unternehmens, das diese Dienstleistungen anbietet.

Artikel 15. Nachweis für den Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten einen dokumentarischen Nachweis oder jede andere Form des Belegs zu verlangen und zu erhalten, die den Vertragsabschluss belegt und den Vertragsinhalt zur Kenntnis bringt.

Artikel 16. Rechte der Nutzer vor Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten einen Nachweis über den Erhalt der von ihnen gegebenen Einwilligung innerhalb der kürzest möglichen Frist zu verlangen, um den tatsächlichen Vertragsabschluss beweisen zu können.

Artikel 17. Allgemeine Vertragsbedingungen. Information und Aufnahme

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten über die Existenz der allgemeinen Vertragsbedingungen, die in den betreffenden Vertrag aufgenommen werden, und über deren Inhalt informiert zu werden, unabhängig davon, ob es sich um einen Vertragsabschluss auf elektronischem oder auf herkömmlichem Weg handelt.

Artikel 18. Form und Auslegung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die in einen Vertrag aufgenommenen allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen ausreichend klar und genau sein und im Rahmen des Möglichen Fehler bei den Nutzern vermeiden. Ihr Inhalt muss den allgemeinen Rechtsgrundsätzen genügen.

Treten Zweifel bei der Auslegung der allgemeinen Geschäftsbedingungen auf, so sind diese zugunsten der Nutzer zu entscheiden. Bei einem Widerspruch zwischen den allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Sonderbedingungen, die mit den Nutzern vereinbart wurden, haben die letztgenannten Vorrang.

Artikel 19. Register der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Zur Vereinfachung von kollektiven und individuellen Verteidigungshandlungen bewilligen die Behörden die erforderlichen Mittel zur Eintragung der allgemeinen Geschäftsbedingungen in ein zu diesem Zweck eingerichtetes Register. Den Nutzern und jeder anderen Person mit einem berechtigten Interesse ist gemäß der nationalen Vorschriften ein Zugangsrecht zu diesem Register einzuräumen.

Kapitel II. Informationsrecht der Nutzer von Finanzdienstleistungen

Artikel 20. Recht auf Information. Pflicht zur Transparenz

Die Nutzer haben Anspruch auf klare, angemessen verständliche und vollständige Informationen über die ihren Bedürfnissen entsprechenden Produkte und Dienstleistungen, die von den Finanzinstituten angeboten werden, sowie über die entsprechenden

Gegenleistungen und Kosten und über die Bedingungen der Verträge, die diese Produkte und Dienstleistungen zum Gegenstand haben.

Die Nutzer haben das Recht, vor, während und nach dem Vertragsabschluss angemessene Informationen von den Finanzinstituten zu erhalten.

Die Finanzinstitute informieren auf angemessene Weise und nach den Bestimmungen der nationalen Vorschriften den Markt und die zuständigen Behörden über ihre finanzielle und unternehmerische Lage.

Artikel 21. Recht auf die Informationen über die Kosten von Finanzprodukten und –dienstleistungen vor Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten vor Abschluss eines Vertrags über Produkte oder Dienstleistungen zugängliche, gleichartige, transparente, genaue und verständliche Informationen über die von ihnen berechneten Gebühren und ggf. über die von den Bank- oder Finanzaufsichtsbehörden festgelegten Maximalgebühren zu verlangen, um diese vergleichen zu können.

Die Nutzer haben das Recht, die Zinssätze und Wechselkurse zu kennen, die von den Finanzinstituten zu Grunde gelegt werden, sowie alle in jedem Fall anfallenden direkten und indirekten Kosten.

Artikel 22. Effektiver Jahreszins.

Die Nutzer haben das Recht, bei der vertraglichen Vereinbarung von Finanzprodukten oder –dienstleistungen, für die ein effektiver Jahreszins errechnet werden kann, diesen sowie seine späteren Änderungen zu kennen, um auf diese Weise die Vertragskosten im Rahmen des freien Wettbewerbs zu erfassen und transnationale Vertragsabschlüsse zu fördern.

Artikel 23. Informationen über andere vertragliche Aspekte vor Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten verständliche Informationen über das beantragte Produkt bzw. die

beantragte Dienstleistung sowie über die dazugehörigen Vertragsmodelle zu erhalten.

Die Nutzer haben Anspruch auf die Informationen, die das Finanzinstitut zusammengestellt hat, um Art und Eigenschaften des entsprechenden Finanzprodukts bzw. der Finanzdienstleistung bekannt zu geben.

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten die steuerrelevanten Informationen anzufordern, mit denen sie gemäß der für die erbrachten Produkte oder Dienstleistungen gültigen Steuergesetze die realen steuerlichen Kosten des Produkts bzw. der Dienstleistung erkennen können, und zwar in einem Umfang, welcher der Geschäftstätigkeit eines Finanzinstituts angemessen ist.

Artikel 24. Informationen nach Vertragsabschluss

Die Nutzer haben das Recht, erschöpfende Angaben über alle Handlungen anzufordern und zu erhalten, die zur Vertragserfüllung gehören. Sie können Auszüge über Geschäftsvorgänge und Belege für Kostenabrechnungen verlangen und erhalten. Zudem haben die Nutzer Anspruch auf regelmäßige Informationen über ihre Sollsalden und über die Posten, auf die Zahlungen angefallen sind.

Die Nutzer haben das Recht, im voraus über eine Änderung der bei Vertragsabschluss geltenden juristischen und wirtschaftlichen Bedingungen unterrichtet zu werden, um ihre vertraglich und gesetzlich eingeräumten Rechte wahrnehmen zu können. Solche Änderungen sind nach den gesetzlichen Vorgaben und anhand einer spezifisch zu diesen Zwecken erstellten Vorgehensweise oder in jedem Fall mit der angemessenen Transparenz und Klarheit durchzuführen.

Artikel 25. Kundendienst

Die Finanzinstitute müssen einen Kundendienst anbieten, der es den Nutzern ermöglicht, schnell und zuverlässig Informationen über Finanzprodukte und –dienstleistungen sowie über die dazugehörigen Verfahren einzuholen.

Die Kundendienstleistungen der Finanzinstitute sind vollkommen kostenlos zu erbringen.

Artikel 26. Währungswert und Wechselkurs

Die Nutzer haben das Recht, von den Finanzinstituten über eine Abwertung der Währung informiert zu werden, in der die Zahlung der Schuld durch den Nutzer festgelegt wurde oder die Einlage an diesen zurückzuzahlen ist, sofern es sich nicht um die Währung des Landes handelt, in dem der Geschäftsvorgang abgewickelt wird.

Zudem haben die Nutzer in diesem Fall das Recht, über die Wertsicherungsklauseln für die betreffende Währung informiert zu werden, wenn solche Klauseln in die allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in die Formularverträge aufgenommen wurden. Andernfalls können die Nutzer mit den Finanzinstituten ggf. die Aufnahme solcher Klauseln vereinbaren.

Die Nutzer haben das Recht, über den zum Zeitpunkt der vertraglichen Vereinbarung des Finanzprodukts bzw. der Finanzdienstleistung gültigen Wechselkurs und über die Parameter für dessen Bestimmung zu einem späteren Zeitpunkt informiert zu werden.

Artikel 27. Werbung

Die Nutzer haben Anspruch auf eine vollständige und nicht irreführende Werbung, in der die für das beworbene Produkt bzw. Dienstleistung erforderlichen und angemessenen Bedingungen auf geeignete Weise dargestellt sind und die ihre Empfänger nicht zu Fehlern verleitet oder verleiten kann, und zwar unabhängig von den ggf. zu einem späteren Zeitpunkt gegebenen Informationen.

Kapitel III. Schutz der personenbezogenen Nutzerdaten. Privatsphäre und Ehre

Artikel 28. Recht auf Datenschutz

Die Nutzer von Finanzdienstleistungen haben gemäß der nationalen Vorschriften Anspruch auf Schutz ihrer personenbezogenen Daten, welche die Finanzinstitute für die Erbringung ihrer Leistungen oder der Leistungen von verbundenen Finanzinstituten erhalten.

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu anderen als dem Nutzer angegebenen Zwecken ist nur mit seiner freien, spezifischen, unzweideutigen und informierten Einwilligung zulässig. Die Verarbeitung von Daten über die Gesundheit der Nutzer erfordert die ausdrückliche Einwilligung der Nutzer, sofern keine gesetzliche Ermächtigung vorliegt.

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten müssen aktuell sein und die Situation des Nutzers wahrheitsgemäß wiedergeben.

Artikel 29. Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung

Die Nutzer von Finanzdienstleistungen haben das Recht auf Zugang zu den Dateien mit ihren personenbezogenen Daten und können eine sofortige Berichtigung und ggf. Löschung von Daten verlangen, die nicht ihrer aktuellen Situation entsprechen.

Die Nutzer haben das Recht, unter den in der nationalen Gesetzgebung festgelegten Bedingungen schriftlich Einspruch gegen die Einträge und Anmerkungen im Zusammenhang mit ihren möglichen Zahlungsrückständen zu erheben. Die Nutzer können die Ursachen und Umstände des Tatbestandes erläutern, der zur Eintragung bzw. zum Kommentar Anlass gegeben hat, um gegebenenfalls nachträglich eine bessere Entscheidung zu erreichen.

Artikel 30. Aufsichtsbehörde und Sicherheitsmaßnahmen

Um die Ausübung der Rechte im Zusammenhang mit dem Datenschutz zu ermöglichen, sind die Dateien der Finanzinstitute mit personenbezogenen Daten in ein Register einzutragen, das gemäß der geltenden Vorschriften von einer Aufsichtsbehörde verwaltet und überwacht wird. Diese Behörde ist mit Befugnissen zur Prüfung und Sanktion auszustatten.

Den Staaten und Finanzinstituten obliegt die Ergreifung der erforderlichen Maßnahmen, um die Verarbeitung der Daten gemäß der in dieser Erklärung niedergelegten Grundsätze und Rechte zu gewährleisten.

Artikel 31. Schutz personenbezogener Daten und Dienstleistungen zur Bonitäts- und Kreditauskunft

Die Nutzer von Finanzdienstleistungen haben das Recht auf Schutz ihrer personenbezogenen Daten über die Erfüllung oder Nichterfüllung der von ihnen einforderbaren finanziellen Verpflichtungen, die in den entsprechenden Registern zur Bereitstellung dieser Auskünfte hinterlegt sind.

Die Nutzer haben das Recht auf Zugang, Berichtigung und in den gegebenen Fällen auf Löschung. Um diese Rechte wahrnehmen zu können, muss der Inhaber dieser Register bzw. der für diese Register und ihre Verarbeitung Zuständige den Betroffenen zumindest auf den Eintrag oder Kommentar hinweisen und ihm das Recht einräumen, diesbezüglich die vollständigen Informationen einzuholen.

Die Zahlung der vom Nutzer eingegangenen Schuldverpflichtungen bewirkt die Löschung der in diesem Register vorgenommenen Eintragungen.

Die Nutzer haben auch das Recht auf sofortige Löschung von nachteiligen Daten, deren Laufzeit über den gesetzlich festgelegten Fristen liegt, sobald die Ursache für die Eintragungen beseitigt ist.

Es gelten immer die Bestimmungen der nationalen Gesetze.

Artikel 32. Schutz personenbezogener Daten und Online-Banking

Die Erbringung von Finanzdienstleistungen auf elektronischem Weg unterliegt den Grundsätzen und Anforderungen zum Schutz personenbezogener Daten.

Die Finanzinstitute müssen die spezifischen technischen Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, die für elektronische Medien erforderlich sind.

Die Zusendung von Werbeinhalten über das Netz an die Nutzer ist nur mit deren vorherigem Einverständnis zulässig.

Artikel 33. Zugang des Finanzamtes zu Nutzerinformationen

Die Nutzer haben das Recht, sich der Weitergabe von Informationen über Geldbewegungen im Rahmen ihrer finanziellen, beruflichen, vermögentechnischen oder ihrer wirtschaftlichen Beziehungen im Allgemeinen durch die Finanzinstitute an die Steuerverwaltung zu widersetzen. Davon ausgenommen sind die gesetzlich geregelten Fälle, wobei vor der Weitergabe alle Formalitäten zu erfüllen sind und auch von den anfordernden Behörden die Erfüllung aller gesetzlich vorgesehenen Formalitäten zu verlangen ist, unbeschadet der Bestimmungen über Vorbeugung und Unterdrückung der Geldwäsche.

Artikel 34. Zugriff auf Informationen über andere, der Steuerverwaltung unterstellte Steuerpflichtige

Die Nutzer haben das Recht, sich der Weitergabe von Informationen über Steuertatbestände durch die Finanzinstitute an die Finanzverwaltung zu widersetzen, für deren Besteuerung sie nicht als Steuerpflichtige einzustehen haben oder die in keiner Beziehung zu ihnen stehen, vorbehaltlich der nationalen Bestimmungen über Kapitalflucht.

Artikel 35. Mitarbeit bei der Erfüllung der Steuerpflichten

Die Nutzer von Finanzdienstleistungen haben das Recht, über die steuerwirksamen Angaben informiert zu werden, welche die Finanzinstitute im Rahmen ihrer Informationspflicht an die Steuerverwaltung weitergeben und die im Hinblick auf die Ausfüllung ihrer eigenen Steuererklärungen relevant sind.

Diese steuerlich relevanten Angaben werden den Nutzern früh genug zugestellt, damit sie diese in ihren jeweiligen Erklärungen für das Finanzamt nutzen können.

Artikel 36. Schutz der steuerlich relevanten Angaben

Die Nutzer von Finanzdienstleistungen haben das Recht darauf, dass die Weitergabe von Informationen durch die Finanzinstitute an die Steuerverwaltung auf die steuerlich relevanten Angaben

beschränkt wird, zu deren Weitergabe diese Körperschaften gesetzlich verpflichtet sind.

Artikel 37. Privatsphäre.

Die Nutzer haben Anspruch auf den Schutz ihrer persönlichen und familiären Privatsphäre.

Die Nutzer haben Anspruch darauf, dass die Finanzinstitute das Geheimnis solcher Informationen wahren, die ihnen aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit bekannt sind, aber zum Privatleben gehören, wenn ihre Offenlegung die persönliche und familiäre Privatsphäre verletzen kann. Ausnahmen sind gesetzlich geregelt.

Kapitel IV. Wirtschaftliche Rechte der Nutzer von Finanzdienstleistungen

Artikel 38. Recht auf Sparrücklagen

Die Behörden fördern die Existenz eines Finanzsystems, das unterschiedliche Sparprodukte oder –instrumente ohne Risiken für den Erhalt des Vermögens anbietet.

Haben solche Produkte oder Instrumente Spekulationscharakter oder besteht dabei die Gefahr des Vermögensschwundes für den Nutzer, so ist dieser über die Art dieser Produkte und über die möglichen Konsequenzen und Risiken eines diesbezüglichen Vertragsabschlusses aufzuklären.

Artikel 39. Garantie für die Sparrücklagen

Die Behörden fördern die Existenz eines stabilen Finanzsystems, das die Wiedererlangung des bei den Finanzinstituten angesparten Geldes gewährleistet.

Die Nutzer haben Anspruch auf die Existenz eines staatlichen oder internationalen Garantiefonds, der die Wiedererlangung ihres Sparguthabens bei Konkurs oder Insolvenz einer Körperschaft im Rahmen des Möglichen erleichtert.

Artikel 40. Rückgabe von Sparguthaben

Die Nutzer oder ihre Erben haben entsprechend der Art des jeweiligen Vertrags Anspruch auf einfache und schnelle Wiedererlangung des Geldes, das sie in den Finanzinstituten als Depot oder im Rahmen eines anderen, in der Bankpraxis üblichen Vertrags hinterlegt haben.

Falls dieser Beträge zurückgehalten werden, ist der Nutzer mit der entsprechenden Begründung zu informieren, damit er seine Rechte wahrnehmen kann. Das Geld kann nur aus den vertraglich oder rechtlich vorgesehenen Gründen zurückgehalten werden, wegen Nichtbedienung der Schulden des Nutzers beim Finanzinstitut selbst, auf berechtigte Anordnung der Verwaltung, die für die Nichtbezahlung von Steuerschulden zuständig ist oder auf Anordnung der Justizbehörde, die für einen Rechtsstreit im Zusammenhang mit dem Nutzer zuständig ist.

Artikel 41. Recht auf Kredit

Die Nutzer haben Anspruch, von den Finanzinstituten Kredite zu erhalten, die recht und billig sind, wenn sie die rechtlichen Voraussetzungen erfüllen und ihre Bonität ihnen die Rückzahlung ermöglicht.

Die Einräumung von Kreditmöglichkeiten für die Nutzer durch die Finanzinstitute darf nicht durch Umstände wie Geschlecht, Rasse, Religionszugehörigkeit, Meinung oder andere, analoge persönliche oder soziale Umstände eingeschränkt werden.

Die nationalen Behörden verbieten Produkte, die für die Nutzer missbräuchlich sind, insbesondere solche, bei denen die Höhe der Zinseszinsen missbräuchlich ist.

Die Staaten beschließen eine Politik zur Förderung von Kleinkrediten, die den Individuen Zugang zu ausreichenden und angemessenen Mitteln verschafft, um eine würdige Lebensführung für sich und ihre Familien zu ermöglichen.

Die Staaten ergreifen geeignete Maßnahmen zur vollständigen Beseitigung von Wucherpraktiken und legen die strafrechtliche Haftung der damit arbeitenden Personen fest. Als Wucherpraxis in diesem Sinne gelten alle Beträge, die von den Nutzern gezahlt werden und die nach der maßgeblichen Gesetzgebung und den Gegebenheiten des betreffenden Marktes eindeutig zu hoch sind, unabhängig davon, ob sie als Zinsen oder aus anderen Gründen erhoben werden.

Artikel 42. Anweisungen des Kunden

Die Nutzer haben das Recht, ihre Anweisungen an die Finanzinstitute bezüglich der Zahlung ihrer Verpflichtungen und ganz allgemein der Bewegungen ihrer Vermögenswerte zu ändern.

Finanzinstitute, welche die von den Nutzern angewiesenen Änderungen durchgeführt haben, sind nicht für eine ggf. durch diese Änderungen entstandene Nichterfüllung von Verpflichtungen verantwortlich.

Die Nutzer haben das Recht, die Überweisung von Mitteln in der von ihnen bestimmten Höhe an Vereine und sonstige Einrichtungen zum Schutz ihrer Rechte und Interessen ihrer Wahl anzuordnen, ohne dass die Finanzinstitute die Ausführung eines solchen Auftrags verweigern können.

Artikel 43. Beschränkungen des Eigentumsrechts

Das Recht auf Eigentum gehört zu den wichtigsten Subsistenzmechanismen des Menschen. Folglich kann das Recht der Nutzer auf Eigentum an den Sparrücklagen nur dann aufgehoben werden, wenn gerechtfertigte, von den internationalen Behörden anerkannte Bedürfnisse der nationalen Wirtschaft vorliegen, die ein Einfrieren der Mittel der Finanzinstitute erforderlich machen. Diese Maßnahme, die in jedem Fall gesetzlich zu verankern ist, muss durch die Einführung angemessener Entschädigungen oder Vergütungen für die zeitweilige Entziehung der Mittel ergänzt werden.

Die Staaten müssen die Einführung von Systemen zum Schutz insolventer Personen nach den gesetzlich vorgesehenen Bestimmungen fördern.

Kapitel V. Verteidigung der Rechte der Nutzer

Artikel 44. Beschwerden der Nutzer

Die Nutzer haben das Recht, die Finanzinstitute bei Nichterfüllung der Sonderbedingungen, bei Nichterfüllung der von den Finanzinstituten festgelegten allgemeinen Geschäftsbedingungen und unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen bei Geschäftsvorgängen im Zusammenhang mit den erbrachten Finanzprodukten oder –dienstleistungen zu belangen.

Dazu stellen die Finanzinstitute den Nutzern Informationen in geeigneter Form über die zuständigen Instanzen, bei denen eine Beschwerde vorgebracht werden kann, sowie über das dafür vorgesehene Verfahren zur Verfügung.

Artikel 45. Beschwerdeinstanzen

Die Beschwerden sind nach den für jeden Fall geltenden nationalen Bestimmungen entweder vor der Stelle vorzubringen, die zu diesem Zweck von der zuständigen Bank- oder Finanzaufsichtsbehörde eingerichtet wurde, vor den Stellen zur Verteidigung des Kunden bei den Finanzinstituten selbst oder vor den Behörden, die mit der Kontrolle und Aufsicht der Finanzinstitute betraut sind.

Unbeschadet der vorstehenden Ausführungen können die Nutzer die von beiden Parteien vereinbarten Mechanismen zur außergerichtlichen Konfliktbereinigung nutzen oder zur Verteidigung ihrer Rechte vor Gericht gehen.

Artikel 46. Kollektive Verteidigung der Rechte der Nutzer

Die Vereinigungen zum Schutz der Nutzer sowie die fachlich zuständigen öffentlichen Stellen können im Zusammenhang mit den Bedingungen und den allgemeinen Gegebenheiten des Finanzmarktes Klage erheben, um unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen die Rechte der Nutzer zu verteidigen.

Sie können auch eine Nichtigkeitsklage gegen Vertragsklauseln betreiben, die aufgrund fehlender Gegenseitigkeit ein übermäßiges

Ungleichgewicht zwischen Nutzer und Finanzinstitut nach sich ziehen. Alle Klauseln, die zu einem übermäßigen Ungleichgewicht bei den Positionen der Parteien führen, gelten als missbräuchlich; die Nutzer und die Vereinigungen können unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen den Ausschluss dieser Klauseln oder deren Aufhebung sowie den Ersatz des ggf. entstandenen Schadens verlangen.

Artikel 47. Individuelle Verteidigung durch die Nutzer selbst

Unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen können die Nutzer als Einzelperson die erforderlichen Schritte einleiten, um die Aufnahme einer allgemeinen Geschäftsbedingung in den dazugehörigen Vertrag zu verhindern, wenn diese Bedingung im Widerspruch zu den Ausführungen der vorliegenden Erklärung steht, oder um diese Bedingung für ungültig zu erklären, wenn sie bereits aufgenommen wurde.

Artikel 48. Aktivlegitimation im Zusammenhang mit unlauterem Wettbewerb

Wenn die Rechte und Interessen der Nutzer durch Handlungen aus unlauterem Wettbewerb beeinträchtigt wurden, können die Vereinigungen zum Schutz der Nutzer unter den rechtlich vorgesehenen Bedingungen die entsprechenden Klagen erheben.

Artikel 49. Schadensersatz

Die Nutzer haben Anspruch auf Ersatz des Schadens, der ihnen ggf. aufgrund der Tätigkeit der Finanzinstitute entstanden ist, wenn diese nicht mit der notwendigen Sorgfalt gehandelt haben. Sie haben außerdem Anspruch auf Entschädigung für die Schäden aus einer Nichterfüllung des Vertrags.

Die Nutzer haben weiterhin Anspruch auf Entschädigung für vorschriftsmäßig nachgewiesene nichtmaterielle Schäden, die ihnen ggf. aus der Verwaltung der Finanzinstitute entstanden sind. Den Nutzern werden unter den gesetzlich vorgesehenen Bedingungen die Schäden erstattet, die ihnen aus gegen sie eingeleiteten Prozessen entstanden sind, wenn diese Schäden unberechtigt sind.

Die Staaten und die Finanzinstitute sind von der Haftung befreit, wenn die Schäden die direkte Folge eines unentschuldbaren Fehlers der Nutzer sind.

In jedem Fall sind die Finanzinstitute für die Auszahlung von Beträgen verantwortlich, die von einem Nutzer bei ihnen deponiert und unrechtmäßig an eine andere Person ausgezahlt oder überwiesen wurden.

Artikel 50. Ungerechtfertigte Bereicherung

Die Finanzinstitute müssen die Nutzer über die Kosten für die Übergabe der Finanzprodukte und die Erbringung der Finanzdienstleistungen informieren, die zwischen beiden Parteien vereinbart wurden. Zu diesem Zweck haben die Nutzer Anspruch darauf, die Dienstleistungen oder Produkte zu kennen, für die Zahlungen von ihnen erhoben werden, wobei in keinem Fall die Zahlung für Produkte oder Dienstleistungen eingefordert werden kann, die bereits vergütet wurden.

Artikel 51. Zivilcharakter der Verpflichtungen aus Zahlungsverzug

Eine einfache Nichtbezahlung finanzieller Verbindlichkeiten, welche die Nutzer eingegangen sind, bewirkt keine strafrechtliche Haftung. Demzufolge kann einer Person wegen Nichtbezahlung seiner Schulden weder die Freiheit entzogen noch seine Freizügigkeit innerhalb und außerhalb des Landes, in dem er lebt, eingeschränkt werden.

Artikel 52. Aufsicht über die Finanzinstitute

Die Geschäftstätigkeit der Finanzinstitute unterliegt nach den Bestimmungen der nationalen Gesetzgebung den Vorschriften zum Schutz der Nutzer und in diesem Zusammenhang den nationalen und supranationalen Organisationen, die mit dem Schutz der Nutzer betraut sind. Diese Organisationen führen ihre Aufgabe vollständig unabhängig und nach dem Grundsatz der Berufsmäßigkeit aus. An der Besetzung können die Vereinigungen zum Schutz der Nutzer beteiligt werden.

Artikel 53. Vereinigungsfreiheit der Nutzer von Finanzdienstleistungen

Die Nutzer haben das Recht, sich zur Verteidigung ihrer Rechte und Interessen finanzieller Natur zu vereinigen. **Diese Vereinigungen nehmen Informationsfunktionen wahr und können außerdem vor den Finanzinstituten und den Gerichten als Vertreter der Interessen der Nutzer auftreten.**

Artikel 54. Internationale Agentur zum Schutz der Nutzer von Finanzdienstleistungen

Die Staaten schlagen die Schaffung einer internationalen Agentur zum Schutz der Rechte und Interessen der Nutzer von Finanzdienstleistungen vor. Eine wirkungsvolle Arbeit dieser Agentur setzt voraus, dass Nutzer, Finanzinstitute und die unterschiedlichen Staaten darin vertreten sind.

Daneben ist eine Beobachtungsstelle für Finanzdienstleistungen einzurichten, um die Situation derselben zu jedem Zeitpunkt angemessen zu erfassen.