

**Ausschuss für Ernährung, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz**

Wortprotokoll

der

106. Sitzung

Öffentliche Anhörung

zum Thema

**Einführung eines Finanzmarktwächters als
Konsequenz aus der Finanzkrise**

Berlin, den 27.05.2009, 08.00 bis 10.00 Uhr

Sitzungsort: Berlin, Konrad-Adenauer-Str.1, Paul-Löbe-Haus

Sitzungssaal: 4.700

BT 5368 06.09

Vorsitz: Ulrike Höfken, MdB

Tagesordnungspunkt:

S. 7 - 41

„Einführung eines Finanzmarktwächters als Konsequenz aus der Finanzkrise“

dazu die Stellungnahmen der Sachverständigen ¹⁾

Verbände/Bundesländer/Ministerien:

Ausschussdrucksache

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin
Michael Sell

16(10)1314

BdB- Bundesverband deutscher Banken
Chefsyndikus RA Thorsten Höche

16(10)1319

Stiftung Warentest
Hermann Josef Tenhagen

16(10)1303

Einzelsachverständige:

Dr. Arno Gottschalk
c/o Verbraucherzentrale Bremen

16(10)1299

Dr. Günter Hörmann
c/o Verbraucherzentrale Hamburg

16(10)1308

Klaus Müller
Vorstand Verbraucherzentrale NRW

16(10)1307

Manfred Westphal
vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband

16(10)1305

Nicht angeforderte Stellungnahmen

GDV – Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

16(10)1298

DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund – Bundesvorstand

16(10)1306

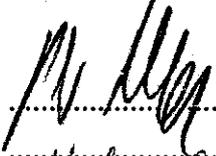
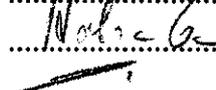
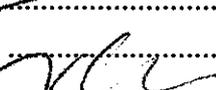
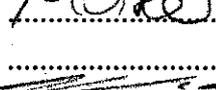
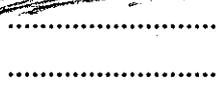
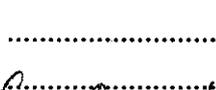
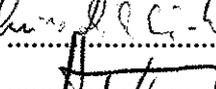
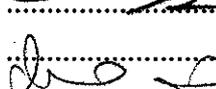
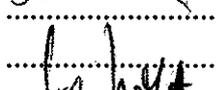
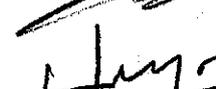
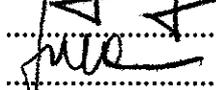
¹⁾ Im Internet sind die Stellungnahmen unter „Stellungnahmen der Sachverständigen“ (Ausschussdrucksachen) abgelegt.

Anwesenheitsliste

gemäß § 14 Abs. 1 des Abgeordnetengesetzes

Sitzung des Ausschusses Nr. 10 (Ausschuss für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz)

041

Ordentliche Mitglieder des Ausschusses	Unterschrift	Stellvertretende Mitglieder des Ausschusses	Unterschrift
<u>CDU/CSU</u>		<u>CDU/CSU</u>	
Bleser, Peter		Borchert, Jochen	
Heller, Uda Carmen Freia		Caesar, Cajus	
Holzenkamp, Franz-Josef		Connemann, Gitta	
Jahr Dr., Peter		Deittert, Hubert	
Jordan Dr., Hans-Heinrich		Göppel, Josef	
Klößner, Julia		Jaffke-Witt, Susanne	
Lehmer Dr., Max		Pfeiffer, Sibylle	
Mortler, Marlene		Schindler, Norbert	
Röring, Johannes		Schirmbeck, Georg	
Segner, Kurt		Schulte-Drüggelte, Bernhard	
Vogel, Volkmar Uwe		Zöller, Wolfgang	
<u>SPD</u>		<u>SPD</u>	
Blumentritt, Volker		Bahr (Neuruppin), Ernst	
Botz Dr., Gerhard		Groneberg, Gabriele	
Drobinski-Weiß, Elvira		Hiller-Ohm, Gabriele	
Herzog, Gustav		Hovermann, Eike	
Ortel, Holger		Kelber, Ulrich	
Priesmeier Dr., Wilhelm		Miersch Dr., Matthias	
Rawert, Mechthild		Rossmann Dr., Ernst Dieter	
Schieder, Marianne		Schmitt (Landau), Heinz	
Volkmer Dr., Marlies		Steinecke, Dieter	
Wolff (Wolmirstedt), Waltraud		Teuchner, Jella	
Zöllmer, Manfred		Vogelsänger, Jörg	
<u>FDP</u>		<u>FDP</u>	
Geisen Dr., Edmund Peter		Schuster, Marina	
Goldmann, Hans-Michael		Solms Dr., Hermann Otto	
Happach-Kasan Dr., Christel		Wissing Dr., Volker	

Mittwoch, 27. Mai 2009, 08:00 Uhr

DEUTSCHER BUNDESTAG

Anwesenheitsliste

gemäß § 14 Abs. 1 des Abgeordnetengesetzes

Sitzung des Ausschusses Nr. 10 (Ausschuss für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz)

Ordentliche Mitglieder
des Ausschusses

Unterschrift

Stellvertretende Mitglieder
des Ausschusses

Unterschrift

DIE LINKE.

Binder, Karin

Tackmann Dr., Kirsten

Ulrich, Alexander



.....

.....

DIE LINKE.

Bulling-Schröter, Eva

Hill, Hans-Kurt

Naumann, Kersten

.....

.....

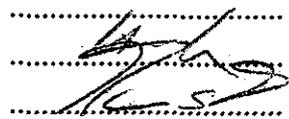
.....

BÜ90/GR

Behm, Cornelia

Höfken, Ulrike

Maisch, Nicole



.....

BÜ90/GR

Hettlich, Peter

Höhn, Bärbel

Kurth (Quedlinburg), Undine

.....

.....

.....

Arabe, Beate

04

Ausschuss für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (10)

Mittwoch, 27. Mai 2009, 08:00 Uhr

Fraktionsvorsitzende:

Vertreter:

CDU/ CSU

SPD

FDP

DIE LINKE.

BÜNDNIS 90/ DIE GRÜNEN

Fraktionsmitarbeiter:

Fraktion:

Unterschrift:

(Name bitte in Druckschrift)

Teves

SPD

Teves

Bell

Grüne

Bell

Kreitmaier

FDP

Kreitmaier

Dreus

CDU/CSU

Dreus

Eigelhardt

B90/Grüne

Eigelhardt

Versea

FDP

Versea

Kunze

DIE LINKE

Kunze

Einzigiger Tagesordnungspunkt

Einführung eines Finanzmarktwächters als Konsequenz aus der Finanzkrise

Die Vorsitzende: Ich denke, jetzt sind die Zuständigen doch weitgehend da und vor allem auch die, die hier unsere Hauptpersonen sind. Dann möchte ich jetzt anfangen. Die 106. Sitzung des Ausschusses für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz findet als Öffentliche Anhörung statt, die ich hiermit eröffne. Das Thema der Anhörung ist: „Einführung eines Finanzmarktwächters als Konsequenz aus der Finanzkrise“.

Ich begrüße unsere Ausschussmitglieder, von Seiten des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Frau Staatssekretärin Ursula Heinen-Esser und die Sachverständigen. Das mache ich gleich noch namentlich. Natürlich begrüße ich auch die Zuhörer und Zuhörerinnen. Nach Übereinstimmung aller Fraktionen ist für die Anhörung ein zeitlicher Rahmen bis 10.00 Uhr vorgesehen.

Zum Verfahren: Die Anhörung wird nach einem Beschluss des Ausschusses nach den Vorgaben der sogenannten „Berliner Stunde“ ablaufen. D. h., es folgen zunächst fünfminütige Statements der Sachverständigen; darauf folgt eine Fraktionsrunde. In dieser Runde richtet pro Fraktion je ein Fragesteller Fragen an die Sachverständigen, die darauf direkt antworten bis zum Ablauf der Hälfte des Zeitkontingents, das dieser Fraktion zur Verfügung steht.

Danach schließt sich eine weitere „offene Runde“ an, so ungefähr mit dem gleichen Verfahren, d. h., die Antworten auf die Fragen dann jeweils direkt. Es wird so sein, dass nach den Eingangsstatements eine Gesamtzeit von 80 Minuten verbleibt. Die Ausschusseksretärinnen und Mitarbeiter werden auf die Zeit achten. Ich bitte um Verständnis für dieses Verfahren.

Dann möchte ich Sie namentlich begrüßen. Herr Michael Sell von der BaFin, der noch nicht da ist, aber gerade herbeieilt. Machen wir einfach weiter mit dem Rechtsanwalt Thorsten Höche, vom Bundesverband deutscher Banken. Sie sind der Chefsyndikus. Herzlich willkommen. Herr Hermann Josef Tenhagen von der Stiftung Warentest, ist uns schon gut bekannt. Herr Arno Gottschalk von der Verbraucherzentrale Bremen, herzlich willkommen. Dann Klaus Müller von der Verbraucherzentrale NRW, herzlich willkommen. Und natürlich Manfred Westphal vom vzbv, Sie sind auch sehr gut vertreten hier. Auch Sie, Herr Sell, begrüße ich noch ganz herzlich.

Dann würden wir starten und weil Herr Sell gerade erst herbeigeeilt ist, würde ich vorschlagen, fangen wir mit Herrn Westphal an.

Entschuldigung, ich muss noch sagen, der Sachverständige Dr. Günter Hörmann konnte

leider aus einem persönlichen Grund nicht kommen, und das bedauern wir sehr. Leider konnten wir so schnell keinen Ersatz finden. Bitte, Herr Westphal.

Manfred Westphal (vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband): Herzlichen Dank, Frau Vorsitzende. Guten Morgen. Ich möchte mich zunächst einmal bedanken, dass eine Anhörung des Verbraucherausschusses gerade zu diesem Thema stattfindet. Das ist nicht unbedingt selbstverständlich. Das zeigt auch, dass man in der Politik das Thema und die Aufarbeitung der Finanzmarktkrise auf Verbraucherseite zunehmend ernster nimmt.

Fakt ist, dass die Auswirkungen der Finanzmarktkrise gezeigt haben, dass die Position der Verbraucher bei allen Geschäften mit Finanzdienstleistungen gestärkt werden muss. Das Verbrauchervertrauen ist zu stärken, um das strukturelle Ungleichgewicht zwischen der Anbieter- und der Verbraucherseite abzumildern und auch, damit die Märkte in diesem Bereich besser funktionieren. Wir haben, das ist verschiedentlich auch vorher festgestellt worden, eine zunehmende Komplexität von Finanzprodukten. Wir haben von daher ein erhebliches Informationsungleichgewicht zwischen Anbietern und Verbrauchern. Hinzu kommt fehlendes Wissen auf Verbraucher- und Anlegerseite. Wir haben einen sehr provisionsorientierten, vielfach nicht bedarfsgerechten Verkauf von Finanzprodukten, auch insbesondere Anlageprodukten. Wir haben bei der Transparenz festzustellen, dass es hier an der ausreichenden Risiko- und Kostentransparenz vielfach hapert. Die Fehlentwicklung, die wir gerade im letzten dreiviertel Jahr beobachtet haben, sind aus unserer Sicht keine Einzelfälle. Wir beobachten das in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen seit Jahren, dass so etwas passiert.

Was kann gemacht werden? Zum einen ist hier natürlich an Gesetzgebung zur Stärkung des Verbraucherschutzes und der Märkte zu denken. Das kann durch Zulassungsregeln erfolgen, durch Haftungsregeln - mit dem Schuldverschreibungsrecht wird hier ein Anfang gemacht. Das kann durch Informationspflichten passieren oder durch die Regelung des gesamten Vermittlerwesens. Wir haben darüber hinaus auch das Aufsichtsrecht, das hier insbesondere die Solvabilität von Finanzunternehmen im Blick hat. Darüber hinaus ist aber Verbraucherschutz nicht allein eine staatliche Aufgabe. Es ist verantwortliches Verhalten von Finanzinstituten notwendig. Zur Förderung dieses verantwortlichen Verhaltens, zur Stärkung der Verbraucherposition und auch als Frühwarnsystem, sollte die bereits bestehende Marktwächterfunktion des vzbv und der Verbraucherzentralen mit Unterstützung der Stiftung Warentest organisatorisch gebündelt, personell gestärkt werden. Die Verbraucherverbände wirken z. B. bei der Umsetzung von Gesetzen, aber auch in der gemeinsamen Planung von Informationskampagnen heute schon mit, z. B. Informationskampagnen zur Bekanntmachung der Riester-Rente. Auch die Stiftung Warentest ist hier sehr

aktiv gewesen durch Beteiligung am Projekt „Altersvorsorge macht Schule“. Die Verbraucherverbände genießen, auch im Bereich der Finanzdienstleistungen, eine hohe Glaubwürdigkeit, aber die geringen Ressourcen verhindern hier größere Aktivitäten. Wir haben das z. B. bei unserer mit Mitteln des Verbraucherschutzministeriums organisierten Telefon-Hotline zur Finanzmarktkrise gesehen, wo wir etwa nur 7 % aller Anrufer bedienen konnten. Es gab einen unheimlichen Ansturm der Verbraucher auf die Hotline. In der persönlichen Beratung ist es uns nur möglich, 0,14 % aller Verbraucher im Jahr mit einer Finanzverbraucherberatung zu versorgen. Hier ist also notwendig, angemessen als Helfer und Anwalt der Verbraucher auftreten zu können. Bisher ist es nur punktuell möglich. Ein Beispiel ist die Aufdeckung der Missstände bei der Restschuldversicherung. Hier sind wir auch durch entsprechende Öffentlichkeitskampagnen erfolgreich gewesen und haben erreicht, dass jetzt im Gesetz zur Umsetzung der Verbrauchercreditrichtlinie das bestehende Recht doch deutlich geändert wurde.

Was wir unter Marktwächter verstehen - man kann auch einen anderen Begriff wählen, daran hängt es nicht - ist eigentlich die Aufgabe: Schnüffeln, bellen, beißen, so ist das einmal umschrieben worden, unter Nutzung der Kernkompetenzen der einzelnen Verbände und Verbraucherzentralen. Wir wollen verbraucherbezogene Missstände auf den Märkten frühzeitig aufspüren, aufdecken und hier zur Abhilfe beitragen. Wir wollen z. B. die Effektivität, die Einhaltung von Informationspflichten, Transparenzinitiativen überprüfen. Wir wollen zur Transparenzerhöhung auf den Märkten beitragen. Wir wollen Aktionen machen, wie vor einigen Jahren zur Restschuldversicherung. Wir wollen durch Öffentlichkeitsarbeit Verbraucher aufklären und gegen schwarze Schafe wirken, damit auch verantwortliches Verhalten im Markt stärken und auch zur Verbraucherbildung beitragen. Wir wollen Erkenntnisse einer zu verstärkenden Verbraucherberatung sammeln und bündeln, unter Nutzung eines bundesweiten Erfassungssystems. Die Stiftung Warentest macht Produkttests und „Mystery Shopping“; sie hat hier ihre Kernkompetenzen. Die sind nach unserer Sicht auch auszuweiten. Der Dialog mit der Anbieterseite ist wichtig, auch Politikberatung, Einschaltung der Aufsicht - findet sich auch in unserer Stellungnahme - und der Ausbau der Durchsetzung von Verbraucherrechten mit den zur Verfügung stehenden rechtlichen Möglichkeiten. Also, die Nutzung verschiedenster Instrumente, um zur Problemlösung beizutragen, und das quasi aus einer Hand. Wir wollen keine Behörde sein; es sollte keine Behörde gegründet, aufgebaut werden, um diese schon bestehende Funktion zu übernehmen. Die Aufgabe sollte auch nicht mit hoheitlichen Befugnissen verbunden sein. Wir wollen auch keine Zertifizierungsaufgaben bekommen. Das ist vorrangig ein Zulassungsproblem, das auf rechtlicher und politischer Ebene zu lösen ist, wobei man natürlich auch die Europäische Union einbeziehen muss. Die Verbraucherverbände wollen

auch keine Prüfinstanz für Produkte sein, auch keine Schlichterrolle übernehmen. Parteilicher Interessenvertreter und neutrale Instanz zusammen geht nicht. Man sollte den Marktwächter auch nicht als „Finanz-TÜV“ verstehen, der als rein produktbezogene Zertifizierung sowieso keinen Sinn macht, allenfalls als Zulassung mit Mindestanforderungen für Produkte und Anbieter durch staatliches Handeln.

Ein Wort noch zur Finanzaufsicht. Die hat die besondere Aufgabe zur Solvabilität der Finanzdienstleistungsunternehmen entscheidend beizutragen. Verbraucherschutz ist derzeit kein vorrangiges Ziel, keine Aufgabe, zumindest in der Bankenaufsicht. Es wird auch keine Einzelfallprüfung zugunsten von Verbrauchern vorgenommen, keine Produkttests durchgeführt und andere Aufgaben, die mit dem Marktwächter verbunden sein sollten. Öffentlichkeitsarbeit ist nicht ausgeprägt und es sind durchaus Interessenkonflikte im Einzelfall möglich zwischen einer Aufgabe des Verbraucherschutzes und einer Förderung der Solvabilität der Unternehmen. Die Missstandsaufsicht, die natürlich da ist, hat eine relativ hohe Schwelle. Herzlichen Dank.

Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale NRW): Frau Vorsitzende, Frau Staatssekretärin, verehrte Damen und Herren, verehrte Abgeordnete. Vielen Dank für die Einladung.

Um die Passagen von Herrn Westphal nicht zu verdoppeln und nachher auf ein paar Fragen eingehen zu können, will ich mich auf vier kurze Punkte beschränken.

Erstens: In dem Moment, wo sich jetzt der Nebel immer mehr lichtet und man auf die Ursachen und Probleme der Finanzmarktkrise, insbesondere mit Blick auf die Verbraucherinnen und Verbraucher sehen kann, muss man eine Wahl treffen, welche Balance man zwischen staatlichem Regelwerk trifft, und wie viel zivilgesellschaftliches Engagement im Bereich von Finanzmarkt, Verbraucherschutz auf den Finanzmärkten zu treffen ist. Es wird Sie nicht wundern, dass aus unserer Sicht natürlich staatliche Regelwerke, zum Teil notwendig, aber nicht allein hinreichend sind, und dass zivilgesellschaftliches Engagement, wie z. B. Verbraucherzentralen, wie die Stiftung Warentest, wie der vzbv, in Deutschland eine gute Tradition haben. Hier muss man eine gute Balance in der Entscheidung treffen.

Zweiter Punkt: Herr Westphal hat es aufgeführt. Schon heute übernehmen Verbraucherzentralen, der vzbv und zum Teil die Stiftung Warentest Aufgaben, die jetzt unter diesem etwas schillernden Begriff „der Marktwächter“ verstanden und erfasst werden. Auch ich will noch einmal deutlich unterstreichen, es sollte nicht darum gehen, eine neue Institution zu schaffen. Das wäre ein Missverständnis, wäre auch wahrscheinlich nicht sinnvoll, nicht zielführend, nicht effizient, sondern es geht darum: Wie können Aufgaben, die bisher nur punktuell wahrgenommen werden, die aufgrund mangelnder Ressourcen, auf-

grund zum Teil auch mangelnder Kompetenzen – das Stichwort des sogenannten „Super-Complaint“ ist in der Stellungnahme schon erwähnt worden – wie ist es möglich, die bisherigen Institutionen so effizient auszustatten, so transparent und auch rechenschaftspflichtig arbeiten zu lassen, dass sie wirklich wirkungsvoll für einen transparenten Markt, für mehr Schutz für Verbraucherinnen und Verbraucher sein können? Wir schätzen, dass wir ungefähr maximal 5 % der Hinweise, Vorschläge, Beschwerden, die uns von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus der Fachliteratur, aus der Politik oder aus Medien begegnen wirklich aufgreifen können, um ihnen dann tatsächlich auch zu begegnen. Eine systematische Marktbeobachtung, Beratung und Rechtsdurchsetzung ist nach der bisherigen Situation nicht zu gewährleisten.

Dritter Hinweis: Es gibt schon ein gutes Netz an Institutionen in Deutschland. Aber das Netz ist noch nicht so engmaschig geknüpft, als dass es wirklich in allen Fällen im Finanzmarkt – und da sehe ich nicht nur die Ereignisse der letzten Wochen und Monate vor mir – nicht noch deutlich enger und besser geknüpft werden sollte. Hier greifen schon mehrere Räder ineinander. Sowohl zwischen Institutionen, wie die Verbraucherzentrale, vzbv, Stiftung Warentest. Aber ich denke auch hier in Richtung engerer Brücken, zur BaFin z. B., wir werden nachher dazu kommen. Insofern geht es darum, das, was bis heute besteht nicht zu verdoppeln, nicht durch ineffiziente Strukturen zu verkomplizieren, sondern im Kern zu stärken, im Interesse eines funktionierenden Finanzmarktes und eines besseren Verbraucherschutzes. Ich glaube, dass er notwendig ist, ist offensichtlich geworden. Danke.

Dr. Arno Gottschalk (c/o Verbraucherzentrale Bremen): Frau Vorsitzende, auch von mir einen herzlichen Dank und einen guten Morgen. Ich bin als Einzelsachverständiger hier benannt und vielleicht auch in einer besonderen Rolle. Ich bin jetzt seit mehr als 15 Jahren unmittelbar im finanziellen Verbraucherschutz tätig. Das hat begonnen in Bremen, dass wir sehr frühzeitig Angebote im Bereich der Finanzdienstleistung aufgebaut haben. Wir haben mit Baufinanzierung begonnen, wir haben Versicherungen aufgebaut und im Übergang zur verstärkten privaten Altersvorsorge auch den Geldanlagebereich. In diesen Jahren haben wir eigentlich immer wieder feststellen müssen, dass in diesem Bereich der Finanzdienstleistung einiges im Argen liegt, dass dieser Markt wirklich ineffizient läuft und zwar nicht nur in dem Bereich der Geldanlage, was jetzt nach oben gekommen ist. Wir haben es gehabt in dem Bereich von Baufinanzierungen, dass durch schlechte Baufinanzierung, z. B. in Verbindung mit der Tilgung von Lebensversicherungen, sicherlich mehr Schäden angerichtet worden sind, als jemals an staatlicher Eigenheimzulage gezahlt worden ist.

Wir haben es im Bereich Deutschland so, dass ungefähr 80 Mio. Menschen eine Kapitallebensversicherung haben. Ich würde sagen, nicht einmal 10 % von den Hinterbliebenen wären im Todesfall tatsächlich auch in ausreichendem Maße abgesichert. Wir haben vielleicht ein Viertel bis ein Drittel der Leute, die eine vernünftige Berufsunfähigkeitsversicherung haben. Stellen Sie sich das vor, vor dem Hintergrund, dass die Jahrgänge nach 1960 eigentlich staatlicherseits kaum noch vernünftig abgesichert sind. Wir erleben es jetzt im Bereich der privaten Altersvorsorge, wo wir sehen, dass große Mengen der Gelder, der Anstrengung einfach verpuffen bei verteuerten Produkten und immer wieder zu beobachtende Umschichtungen von Sachen und letztendlich natürlich auch in Teilen des grauen Kapitalmarktes, wo immer noch große Lücken sind. Diese Dinge sind unser tägliches Brot und man kann sehen, von zehn Beratungen, die wir haben, können Sie davon ausgehen, eine bis anderthalb hat eine halbwegs vernünftige Ausstattung in finanziellen Dingen. Sechs bis sieben kann man verbessern, zwei bis drei sind regelrecht abgezockt worden. Das ist unsere Wahrnehmung des Finanzdienstleistungsmarktes für Verbraucher in Deutschland.

Was kann man dagegen tun? Auch ich habe mich dafür ausgesprochen, dass wir nicht irgendwie auf einem Reißbrett jetzt etwas völlig Neues aufbauen. Wir haben im Grunde nach die Institutionen und die Möglichkeiten in Deutschland schon gegeben, mit den Verbraucherzentralen, mit dem vzbv und auch mit der Stiftung Warentest. Unser Problem ist einfach, dass unsere personellen, finanziellen, organisatorischen Kompetenzen einfach nicht ausreichen. Ein wesentlicher Punkt, den wir haben ist z. B. dieser Bereich, ein Frühwarnsystem zu sein, wirklich den Markt zu beobachten, Alarm zu schlagen, wenn etwas ist. Es ist hier in dem Bereich so – ein Beispiel aus meiner Praxis: Ich habe seit Monaten eine Untersuchung, die wir in Bremen gemacht haben, auf dem Tisch liegen zur Frage: „Wie weit wird eigentlich die MiFID, die Umsetzungen, also die Beratungssachen, die Ausweise von Transparenz und dergleichen; wie wird das eigentlich von den Anbietern vor Ort umgesetzt“? Das Ergebnis ist erschreckend. Die Zeit erst einmal zu haben, dieses alles wieder aufzuarbeiten, ist in vielen Fällen bei uns gar nicht gegeben. Wir erleben es in diesem Bereich, dass wir, wenn wir in die Öffentlichkeit gehen, sicherlich eine Primärquelle sind wie kaum ein anderer für die Medien. Wir werden auch ständig angesprochen. Etwas, was einen großen Teil unserer Zeit beansprucht, aber wir haben überhaupt nicht die Zeit, dieses in systematischer Weise auch tatsächlich aufzuarbeiten, und gerade auch in den politischen Bereich mit hineinzubringen.

Ein letzter Punkt, der auch schon angeklungen ist. Ein zweiter Punkt, der mir wichtig erscheint: Wir haben in Deutschland eigentlich ein relativ interessantes Instrumentarium für die kollektive Durchsetzung von Verbraucherinteressen mit Abmahnungen, mit möglichen

Musterklagen in diesem Bereich. Das ist schön und gut, bloß als Verbraucherzentrale, wenn wir da wirklich Neuland betreten, - und das müssen wir, wir sind kein Abmahnverein in diesem Bereich - stehen wir immer vor der Frage, was passiert denn eigentlich, wenn wir den Prozess verlieren? Wir haben in Bremen praktisch überhaupt keine Reserve, um dieses Instrumentarium zu nutzen. Das geht nicht nur uns so, das geht den meisten Verbraucherzentralen so. Und praktisch diejenigen, die in Nordrhein-Westfalen langjährige Erfahrungen haben, große Erfolge haben, auch die stehen natürlich immer vor der Frage, was können wir da eigentlich machen.

Dritter, letzter Punkt: Ich denke, das Hauptproblem, was wir haben, liegt darin, dass wir einen überforderten und hilfsbedürftigen Verbraucher im Bereich der Finanzdienstleistungen haben, der Hilfestellung braucht und der überwiegend auf schlechte Beratung stößt.

Unsere Angebotsmöglichkeiten in diesem Bereich: Wir sind strukturell überfordert, wir haben Wartezeiten von mehreren Monaten. Wenn wir in Bremen, in Bremerhaven tatsächlich alle diejenigen, die als Haushalt in Frage kommen, beraten würden, würden wir 200 Jahre bei der jetzigen Ausstattung brauchen. Da wünsche ich mir vor allen Dingen eine Stärkung und nicht eine neue Institution. Danke.

Hermann Josef Tenhagen (Stiftung Warentest): Guten Morgen, sehr geehrte Frau Vorsitzende, sehr geehrte Frau Staatssekretärin, meine sehr geehrten Damen und Herren Abgeordnete. Zunächst möchte ich mich im Namen der Stiftung Warentest ganz herzlich bedanken für die Einladung zu dieser Anhörung. Wir haben natürlich die 26 Fragen, die Sie uns gestellt haben, nach bestem Wissen beantwortet. Insoweit verweise ich auf die Anlagen.

Heute möchte ich noch einmal zwei Punkte unterstreichen. Das Thema Marktwächter hat aus unserer Sicht eine strukturelle und eine wirtschaftliche Komponente. Lassen Sie mich mit der wirtschaftlichen Komponente beginnen. Aus Sicht der Stiftung Warentest ist unstrittig, dass im finanziellen Verbraucherschutz mehr getan werden muss. Das sehen nach unserem Überblick auch alle im Bundestag vertretenen Parteien so und das zuständige *Ministerium auch. Insoweit ist der Ruf nach Marktwächtern, der Ruf nach mehr finanziellen Mitteln für den finanziellen Verbraucherschutz, - das war die volle Unterstützung der Stiftung Warentest.* Das Bundesverbraucherministerium hat in einer Studie ermitteln lassen, wie hoch die Schäden sind, die durch schlechte Beratung im Finanzdienstleistungssektor entstehen und ist auf die Zahl von 20 bis 30 Milliarden Euro gekommen. Die Zahl allein ist der unüberhörbare Ruf nach mehr Verbraucherberatungen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen und natürlich nach mehr Testarbeit bei uns, bei der Stiftung

Warentest. Für den Ausbau der Beratungsarbeit hat der vzbv auf dem Verbrauchertag Anfang Mai ein Konzept vorgelegt. Eine erste Aufstockung des Stiftungsvermögens ist von der Kanzlerin auch versprochen worden. Hier können sie schnell und wirkungsvoll politisch handeln.

Kommen wir zu der Strukturfrage: Brauchen wir auf den Finanzmärkten dafür eine neue Institution des Marktwächters? Eine neue Institution brauchen wir sicher nicht. Gerd Billen, der Vorstand des vzbv, hat den Marktwächter als jemanden umschrieben, der schnüffelt, bellt und wo nötig zubeißt. Das Schnüffeln und Bellen übernimmt heute schon die Stiftung Warentest. Wir sind die Tester von Produkten und Dienstleistungen auf den Finanzmärkten, das ist schließlich unser Satzungsauftrag. Mit mehr Ressourcen können wir noch mehr Finanzdienstleistungen testen; hier kann einfach gehandelt werden. Das Bellen und Beißen sollen und können die Verbraucherzentralen rein rechtlich heute auch schon übernehmen. Was die Stiftung Warentest und die Verbraucherzentralen an einer effektiveren Arbeit hindert, ist in erster Linie ein Mangel an finanziellen Ressourcen, also mehr Stiftungsvermögen und eine bessere Ausstattung der Verbraucherzentralen durch die Bundesländer, und des vzbv durch seine Mitglieder und den Bund.

Wer als Landesregierung seiner Landesbank mit Milliarden Euro unter die Arme greifen muss, kann im Vergleich dazu mit kleiner Münze eine Menge erreichen. Mehr Schlagkraft bekommt der Verbraucherschutz auf den Finanzmärkten auch, wenn dazu an zwei Schrauben gedreht wird. Zum einen können die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband eine zentrale Sammlung ihrer Beratungsergebnisse gut gebrauchen, um Fehlentwicklungen auf diesem Markt noch früher zu erkennen und politisch zu Gehör zu bringen. Das ist auch für Sie – gerade im Verbraucherausschuss – natürlich ein hilfreiches Instrument, wenn die Verbraucherzentralen und der Bundesverband hier schneller reagieren können und schneller sagen können: „Hier liegt etwas im Argen“. Zum anderen kann man sich über den sogenannten „Super-Complaint“ oder über mehr Beschwerderechte sicherlich noch eine Verbesserung schaffen. Das ist auch deswegen wichtig, weil auf diesen schnelllebigen Finanzmärkten und angesichts der bisher nicht staatlich institutionalisierten Kontrolle der Risiken für die Endkunden, ein Mehr an praktischem Verbraucherschutz und bessere, wirkungsvollere Frühwarnsysteme dringend geboten sind. Herzlichen Dank.

Ich habe den Satz hier: Nicht staatlich institutionalisierte Kontrolle – wir haben, also wenn ich das ganz kurz ausführen darf – zwar bei der BaFin ein bisschen Verbraucherschutz bei den Versicherungen, aber bei den Finanzdienstleistungen hat die BaFin keine Aufsicht und wir haben 340.000 Zertifikate, deren Prospekte gelesen worden sind, aber wo sonst nichts gemacht worden ist, beispielsweise.

Chefsyndikus RA Thorsten Höche (BdB - Bundesverband deutscher Banken):

Frau Vorsitzende, Frau Staatssekretärin, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete. Herzlichen Dank für die Einladung zu der heutigen Anhörung, der wir gerne gefolgt sind. Wir haben Ihnen schriftlich vorab nur ein kurzes Thesenpapier liefern können. Wir werden gerne in der ausführlichen Stellungnahme noch das ein oder andere ergänzen.

Ich glaube zu Recht haben meine Vorredner angefangen – und das ist das Eingangswort für die Anhörung selbst gewesen –, dass die Finanzmarktkrise das ein oder andere im besonderen Fokus, im besonderen Licht erscheinen lässt in Sachen finanzieller Verbraucherschutz. Vertrauensverlust, davon ist viel die Rede, das ist sicherlich auch gar nicht zu bestreiten. Lassen Sie mich trotzdem vielleicht ein paar Umfragedaten an dieser Stelle einfügen, die wir im März dieses Jahres, also nicht vor sehr allzu langer Zeit, erhoben haben. Danach beklagen 54 % der Deutschen, dass ihr Vertrauen in die Banken gelitten habe. In Bezug auf die eigene Bank reduziert sich diese Zahl allerdings nicht unerheblich; da sind es noch 8 %, die angeben, dass ihr Vertrauen gelitten habe. 81 % sind mit den Leistungen ihrer eigenen Bank zufrieden. Das gilt auch - und das finde ich ein interessantes Datum für die Frage der Anlageberatung, auch dort sagen 81 % der Kunden, dass sie mit der Leistung ihrer eigenen Bank zufrieden sind. Das zeigt schon, dass die allgemeine Verunsicherung überhaupt nicht wegzudiskutieren ist, dass die Beurteilung der Leistungen der jeweils eigenen Bank im Regelfall aber dann doch in einem etwas anderen Licht erscheint.

Ich glaube, wir haben im Verbraucherschutz, da kann ich meinen Vorrednern nur zustimmen, eine Arbeitsteilung, und ich meine im Grundsatz auch eine gut funktionierende Arbeitsteilung, insbesondere was die Institutionen angeht. Es ist schon angeklungen; ich würde sicherlich auch unsere eigene, die Anbieterseite, hier noch einbeziehen zu den Verbraucherberatungsstellen. Zur Stiftung Warentest ist schon etwas gesagt worden. Es gibt noch andere Interessengruppen im Anlageschutzbereich, die sich dort verdient machen. Auf die BaFin ist auch schon eingegangen worden, die hie und da doch die eine oder andere Verkopplung zum Verbraucherschutz hat, wenngleich ihre Aufgabe, das ist sicherlich auch völlig richtig, nicht primär der Verbraucherschutz ist. Das wird Herr Sell besser als ich ausführen können. Dass da der Verbraucherschutz nun gar keine Rolle spielt, wäre sicherlich auch nicht der Realität entsprechend.

Lassen Sie mich kurz etwas zu der Rolle der Verbände sagen, wobei ich mich auf unser eigenes Haus beschränken möchte. Die privaten Banken verfolgen seit Jahren ein verbraucherpolitisches Gesamtkonzept mit mehreren Bausteinen. Wir sind der erste Verband, die erste Branche in Deutschland gewesen, die ein Kundenbeschwerdeverfahren schon im Jahre 1992 eingerichtet hat. Wir haben dann Anfang 2000 dieses verbraucherpolitische Gesamtkonzept aufgesetzt mit den Bausteinen: Verbraucherbildung, Transparenz durch

Informationen, transparente Vertragsgestaltung und außergerichtliche Schlichtung. Dieses Konzept wird kontinuierlich überarbeitet und selbstverständlich ist auch die derzeitige Situation Anlass für uns, uns dieses Konzept noch einmal anzusehen. Sie können es auch daran erkennen, dass wir diese Woche – darüber hat es auch Medienberichte gegeben – mit Leitlinien für die Anlageberatung im Bietergeschäft an die Öffentlichkeit gegangen sind. Ich denke die erste Reaktion, auch von Seiten der Verbraucherschutzorganisation, die vielleicht von den Medien etwas zu kritisch herüber gekommen ist, berücksichtigt noch nicht ganz, dass man sich da etwas mit den Details beschäftigen muss. Man kann sich, wenn man es bei erster Betrachtung liest, schon fragen: „Sollte das nicht zu guter Beratung allgemein dazu gehören?“. Die Antwort lautet: „Ja“. Es gibt schon die ein oder andere Erneuerung, die hiermit verbunden ist und die Banken geben sich insbesondere Mühe, das Kundeninteresse bei der Anlageberatung auch durch organisatorische Maßnahmen, die jetzt bei allen Häusern getroffen werden sollen, entsprechend abzusichern. Ich denke, das ist doch ein größerer Schritt nach vorne, als die Verbraucherschutzseite in der ersten Reaktion dargelegt hat. Es ist meines Erachtens lohnenswert, sich damit etwas näher zu befassen.

Ich möchte, was die Frage des Finanzmarktwächters als mögliche neue Institution angeht, mich eigentlich meinen Vorrednern anschließen. Wir glauben nicht, dass es aufgrund der Rollenverteilung, die wir haben, erforderlich ist, eine neue Institution zu schaffen. Was man machen kann, daran werden wir uns gern beteiligen, ist die Frage, was kann man bei der bisherigen Aufgabenverteilung möglicherweise ein bisschen verbessern? Was unsere eigenen Aktivitäten angeht, Stichwort „Kundenbeschwerdesysteme“, die im Augenblick genauso unter hoher Belastung leiden, wie die Beratungsstellen, was die Beratungsaufgaben angeht - geht es bei uns konkret darum, Entscheidungen zu treffen. Konkret Verbrauchern, die mit einem rechtlich gestützten Anliegen kommen dabei zu helfen, die Frage zu beantworten, ob denn jetzt ein Beratungsfehler tatsächlich bei einem Finanzprodukt gegeben ist. Auch kann man darüber nachdenken, das Bild, was wir in Deutschland haben - wir haben ein durchaus verteiltes Kundenbeschwerdewesen - vielleicht durch gewisse „Best-Practice-Überlegungen“ auf einen einheitlichen Qualitätsstandard zu bringen. Ich glaube nicht, dass man alles notwendigerweise vereinheitlichen muss, aber bestimmte Qualitätsstandards, Unabhängigkeit, Bindungswirkung von Entscheidungen und dergleichen, darüber kann man sicherlich in der Breite auch noch etwas reden.

Vielleicht zum Schluss ein Wort zum „Super-Complaint“. Bitte sehen Sie uns nach, dass wir uns das noch nicht so in der Tiefe haben anschauen können. Insbesondere interessiert uns da, was denn diejenigen, auch insbesondere Marktteilnehmer, dort wo es erfunden wurde - im Vereinigten Königreich -, was darüber gedacht wird. Nach erster Einschätzung

haben wir ein bisschen Probleme, das auf das deutsche System zu übertragen, weil es dann doch ein Zusammenspiel von mehreren Behörden ist. Der „Super-Complaint“, das ist vorher schon angeklungen, ist nach unserer ersten Bewertung, nach unseren Kenntnissen ein System im Vereinigten Königreich, wo in bestimmten Bereichen Verbraucher sich an bestimmte Aufsichtsbehörden wenden. Das ist gar nicht so sehr die Finanzbranche, sondern da geht es um die Energieversorger, Telekommunikation und dergleichen. Wenn sich dort in bestimmten Bereichen Beschwerden häufen, dann sollen diese Behörden die Möglichkeit haben, Initiativen zu ergreifen, Untersuchungen zu unternehmen, ggf. auch mit der Politik Gesetzesänderungen anzuregen. Das ist eigentlich nach unserer Wahrnehmung mehr ein auf bestimmte Aufsichtsbehörden abgestelltes System. Was das für Deutschland Neues bringen würde, haben wir eigentlich nach erster Einschätzung nicht so richtig nachvollziehen können. Aber darüber kann man im Weiteren noch diskutieren. Vielen Dank.

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Frau Vorsitzende, Frau Staatssekretärin, meine sehr verehrten Damen und Herren. Herzlichen Dank. Ich habe selten so viel Einigkeit bei einer Anhörung von durchaus unterschiedlichen Interessen erlebt, wie heute, nämlich, die Einigkeit dahingehend, dass wir wohl keine zusätzliche Behörde mit zusätzlichen Apparaten bräuchten, um die Finanzmarktwächterfunktion wahrnehmen zu können. Wir haben die verschiedensten Institutionen mit durchaus sehr unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern.

Lassen Sie mich kurz auf die BaFin kommen und die Aufgaben der BaFin in diesem Zusammenhang, weil die bei zahlreichen Verbrauchern etwas falsch gesehen werden. Die typischen Beschwerdeführer kommen zu uns, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist, also wenn Ärger in irgendeiner Form mit ihrem Finanzinstitut, Versicherung, Wertpapierinstitut, Banken auftaucht und sie sich beschweren. Wir machen so etwas wie Vorausprüfung nicht. Im Bereich der Zertifizierung, das ist an mehreren Stellen gesetzlich genau fixiert, machen wir keine inhaltliche Zertifizierung, keine Prüfung, ob das Produkt gut, schlecht, sinnvoll für den Verbraucher ist, sondern ausschließlich eine Rechtsprüfung, ob bestimmte rechtliche Voraussetzungen eingehalten wurden. Insgesamt sind wir im Verbraucherschutz nicht untätig. Das finde ich auch gut, dass die anderen Kollegen das hier in gleicher Weise sehen. Wir haben im Jahr etwa 20.500 Beschwerden. Wir haben ein zusätzliches Verbrauchertelefon zur zügigen Information, wer der richtige Ansprechpartner sein kann. Die Beschwerden werden abgearbeitet, aber wir sind keine Parteivertreter. Das ist der Unterschied zu dem, was viele Verbraucher meinen, was wir tun sollten, was das Gesetz aber nicht vorsieht. Wir sind nicht nur nicht befugt, sondern es ist auch mit

dem Selbstverständnis und mit der gesetzlichen Idee der BaFin nicht vereinbar, dass wir Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Institutionen, Versicherungen, Banken usw. zivilrechtlich entscheiden, also unter zivilrechtlichen Streitigkeiten per Verwaltungsakt entscheiden. Das geht eben nicht und das ist auch ganz gut so.

Wir sind ausschließlich im öffentlichen Interesse tätig, d. h., wir schauen, ob sich durch die Akkumulation bestimmter Themen bei der einen oder anderen Bank oder Versicherung, ein Missstand abzeichnet. Sei es, dass rechtlich regelmäßig oder sehr häufig falsche Beratung erfolgt oder falsche Rechtsanwendungen stattfinden. Dann greifen wir insoweit ein, als dass wir im Einzelfall mit der jeweiligen Institution sprechen. Unsere Praxis zeigt, dass, wenn es Verstöße insbesondere gegen höchstrichterliche Rechtsprechung gegeben hat, die Institutionen sehr schnell einknicken, sprich den Fehler beheben und häufig auch über Fehlerbehebung Kulanz leisten. Was wir nicht möchten - das sage ich ganz offen, das ist für eine Behörde eher ungewöhnlich -, wir streben keine Kompetenzerweiterung im Verbraucherschutz an. Die Reduktion der BaFin auf Verbraucherschutz im öffentlichen Interesse und nicht als Parteivertreter ist genau das, was wir haben und was wir brauchen. Wir möchten nicht als BaFin Produktaufsicht machen, sondern weiterhin Solvenzaufsicht. Wir möchten nicht Parteivertreter sein, der etwa als vermeintlicher Ombudsmann oder als Parteivertreter des Verbrauchers gegenüber den einzelnen Institutionen agiert, sozusagen als staatlich institutionierter Anwalt. Dafür haben wir andere Institutionen, die machen das auch mit ihren Funktionen besser. Wir möchten auch keine weitergehende Vorfeldinformation machen. Es gibt einige Broschüren, die wir herausgegeben haben zu Themen, wo man klassischerweise die echten schwarzen Schafe bei Fonds erkennen kann, aber das ist es. Wir machen keine Produktaufsicht und das wollen wir in Zukunft auch nicht.

Insgesamt bin ich, wenn es um das Thema Finanzwächter selber geht, bei einigen Punkten etwas kritisch. Wir haben kein staatliches Rating-System und ich glaube, wir wären überfordert, wenn der Staat anfangen würde, diese tausenden und abertausenden Fonds, Wertpapiere usw. irgendeiner Prüfung zu unterziehen. Es wäre auch nicht sinnvoll, wenn der Finanzmarktwächter, was immer man konkret darunter verstehen wird, als Streitschlichter auftritt. Wir haben dieses Ombudsmann-System, da kann man sicherlich die eine oder andere Verbesserung feststellen. Das Ombudsmann-System ist beispielsweise im Bankbereich sollspezifisch ausgerichtet, ob es nicht da zu einheitlichen Regeln kommen kann, beispielsweise hier im Versicherungsbereich, ob die Grenzen, bei denen der Ombudsmann zu Lasten der Institute abschließend entscheiden kann – wohlgemerkt zu Lasten der Institute, nicht zu Lasten des Verbrauchers – erhöht werden. Das sind sicherlich Einzelfragen. Ich glaube nicht, dass sich der Finanzwächter als Lobbyist der Verbraucher eignet, eine Vermittlerrolle etwa als Ombudsmann gegenüber den Institutionen wahrzunehmen; so-

dass wir insgesamt den Mehrwert des Finanzwächters gegenüber dem Status quo der Institutionenvielfalt und insbesondere aber auch der spezifischen Kernkompetenzen der verschiedenen Institutionen nicht sehen oder jedenfalls kritisch sehen. Eines wollen wir jedenfalls nicht, was immer die Politik entscheidet: Wir wollen es nicht werden. Herzlichen Dank.

Abg. Julia Klöckner: Ganz herzlichen Dank, dass Sie heute da sind und uns Rede und Antwort stehen. Herr Sell war ja erstaunt über die Einigkeit, die hier herrscht. Ich bin nicht so erstaunt, weil alle davon ausgehen, dass die Aufgabenausweitungen, die dann finanziert werden müssen, der Bund finanziert. Deshalb ist hier noch ein bisschen Einigkeit, deshalb möchte ich etwas Öl ins Feuer gießen und direkt zum Bankenverband Herrn Höche fragen. Sie haben das auch unterstützt, dass die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest ihre Aufgaben, die sie leisten, auch dementsprechend ausweiten können. Und jetzt frage ich Sie, ist der Bankenverband dazu bereit, diese Ausweitung, also diesen Beratungsmehrbedarf, den es ja ergeben hat unter anderem durch die Krise und die Falschberatung selbst, durch einen Obolus, durch eine Zahlung mitzufinanzieren? Denn dieser Beratungsnotstand kam nicht von den Verbraucherzentralen und auch nicht unbedingt vom Steuerzahler als solcher -. Wären die Banken dazu bereit? Einen Wunsch hätte ich noch. Ich glaube, wir würden sehr gut dem Verbraucherschutz dienen, wenn in der Bankenwelt, in der Bankenbranche eine verständliche Sprache gesprochen wird. Eine verständliche Sprache auch für den Otto-Normalverbraucher, der eben kein Volkswirt oder Banker ist - und kein Englisch. Die Frage an Herrn Tenhagen von der Stiftung Warentest: Sie unterstützen auch die Ausweitung letztlich der Personen und Personalzahl bei der Stiftung Warentest oder bei den Verbraucherzentralen. Hätte denn mit einer Ausweitung, so wie Sie sich das und auch die Verbraucherzentralen vorstellen, dieses, ich nenne es mal Desaster und dieser Beratungsmissstand verhindert werden können, wenn Sie, sagen wir 30 Personen mehr gehabt hätten? Was hätte das für Auswirkungen gehabt, um wirklich zu des Pudels Kern zu kommen? Und an Herrn Westphal die Frage: Was stellen Sie sich ganz genau vor? Also wer soll das bündeln? Sie sprachen davon, dass eine Bündelung des Bisherigen stattfinden soll, des Marktwächtertums. Wer soll es bündeln, oder soll jeder nur vor sich selbst hin aufarbeiten? Wie viele neue Stellen stellen Sie sich vor? Und wie hoch sind die Kosten? Und eine letzte Frage an die beiden Herren der Landesverbraucherzentralen: Wie sieht es denn Ihrer Meinung nach mit der Wortfindung aus? Also Marktwächter oder Finanzmarktwächter hat für mich den Eindruck, dass jemand über alles drüberschauen kann und erkennt, wenn etwas schief läuft. Ich persönlich bezweifle, dass das die Verbraucherzentralen leisten können. Wenn sie vor etwas warnen oder zu etwas raten, stellt sich nämlich auch

die Frage, wer dafür haftet, wenn es eine Falschberatung ist. Auch diese Frage müssen wir uns stellen. Kann eine Verbraucherzentrale einen besseren Überblick über den Markt haben als die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen)? Gab es bei den Landesverbraucherzentralen auch Falschberatungen, Empfehlungen für Lehman-Zertifikate oder etwas anderes?

Chefsyndikus RA Thorsten Höche (BdB - Bundesverband deutscher Banken): Vielen Dank für die Frage, Frau Klöckner. Also zuerst zur Frage der Finanzierung. Man muss natürlich sehen, auch das ist Bestandteil der Arbeitsteilung, dass auch die Verbraucherberatungsstellen unterschiedliche Aufgaben wahrnehmen. Das ist auch angeklungen in den Stellungnahmen. Das eine ist unmittelbar die Verbraucherberatung, das andere, und das ist aber durchaus damit eng verknüpft, ist auch die Politikberatung. Da sehen wir auch so ein bisschen Waffengleichheit als Lobbyorganisation. Das heißt, da tun die Verbraucherzentralen in dieser Funktion eigentlich nichts anderes als das, was wir für die Anbieterseite tun, indem wir halt versuchen, sie mit Argumenten aus der jeweiligen Perspektive in der jeweiligen politischen Diskussion zu unterstützen, was wir aus der jeweiligen Sicht für richtig halten. Das mag nicht immer so ganz sauber zu trennen sein, aber Sie werden verstehen, dass ein bisschen Zurückhaltung da ist, die Politikberatung der Anbieterseite mitzufinanzieren. Das ist das eine.

Das zweite ist, was ich leider nicht ganz so transparent mit Zahlen belegen kann, was es draußen aber wirklich gibt, es gibt eine Reihe von Projekten. Vielleicht kann das der eine oder andere von den Kollegen, die in Verbraucherberatungsstellen, wo es um konkrete Projekte geht, mit Einzelnen von unseren Häusern tun. Das ist keine Aufgabe, die der Bankenverband selbst ausübt, aber es gibt durchaus hie und da Finanzierungs Kooperation mit einzelnen Banken. Da möchten wir unseren Instituten insoweit als Verband auch nicht vorgehen und eigentlich bei dieser Situation zunächst einmal bleiben. Das wäre die Frage der Finanzierung.

Etwas anderes möchte ich noch anfügen. Wir begreifen natürlich, und das habe ich in den Eingangsworten auch schon dargestellt, dass in den Bereichen, wo wir selbst Handlungsbedarf sehen, zunächst einmal unsere eigene Aufgabe ist, unsere eigenen Aktivitäten zu bündeln und zu finanzieren. Ich darf daran erinnern, dass wir das Kundenbeschwerdeverfahren und auch die anderen Aktivitäten, die wir im Verbraucherschutzbereich entfalten, auch selbst finanzieren.

Lassen Sie mich bei der Gelegenheit vielleicht nur ein Stichwort noch nennen, wo ich gerne vielleicht später noch etwas dazu sagen würde; das ist das Stichwort Verbraucherbildung. Das ist auch schon in einer Stellungnahme angeklungen. Ich glaube, da haben wir

alle gemeinsam eine große Aufgabe und das führt mich eigentlich zwanglos zu Ihrem zweiten Punkt, zur verständlichen Sprache. Ja, das ist ein Thema: Verständlichkeit. Wir versuchen das selbst bei den Dingen, die wir beeinflussen können, beispielsweise bei der Abfassung der Bedingungswerke, die durch unsere Hände gehen, dass wir auf Verständlichkeit achten. Ich will jetzt keine Rechtsprechungsschelte machen, aber gelegentlich wird es durch die Rechtsprechung und die Gesetzgebung nicht einfacher. Denn ich glaube, das ist ein Zielkonflikt, in dem wir alle stehen; wir wollen alle gemeinsam die ganz verknappte aber gleichwohl ausführliche und optimale Verbraucherinformation. Das ist auch ein Zielkonflikt, der nicht immer zum Besten gelöst wird. Es ist nicht immer nur die Schuld der Anbieter, dass Verträge so lang sind, dass der eine oder andere Verbraucher sie nicht liest. Aber das ist ein Punkt. Der andere Punkt ist, dass wenn man etwas regelt, soll es verständlich geregelt werden. Glauben Sie uns, wir geben uns Mühe und wir werden uns künftig noch mehr Mühe geben. Aber das ist die eine Seite. Die andere Seite ist, und da gibt es auch bemerkenswerte Zahlen dazu, wir haben es zum Teil auch mit einer Verbraucherseite zu tun. Und da rede ich nicht darüber, dass wir hier versuchen, den einzelnen Verbraucher zum Bankberater umzuschulen, sondern es geht um ganz grundsätzliche Dinge und die, glaube ich, kann man auch nicht alleine dadurch auffangen, dass man die Verbraucherberatungsstellen stärkt. Das muss viel früher einsetzen. Da muss es um den einzelnen Verbraucher gehen, denn wir brauchen bei allen Produkten, bei allen Anbietern, bei allen Dienstleistungen, die so rechtlich geprägt sind wie Bankdienstleistungen und Versicherungen, einen Verbraucher, der mit Grundbegriffen etwas anfangen kann. Das war jetzt etwas lang. Entschuldigung. Vielen Dank.

Also wie gesagt, es herrscht eine gewisse Zurückhaltung vor, aber ich würde zunächst noch einmal sehen wie die Aufgaben genau aussehen.

Hermann Josef Tenhagen (Stiftung Warentest): Zu Punkt eins ist zu sagen, dass die Finanzkrise im Wesentlichen in den USA entstanden und dann hier herübergeschwappt ist. Die hätte man mit 30 Leuten mehr bei der Stiftung Warentest nicht bearbeiten können. Was man mit 30 Leuten mehr bei der Stiftung Warentest oder auch woanders hätte machen können, sind mehr Beratungstests. Die sind nämlich besonders aufwändig. Das braucht man all den Leuten, die das mal versucht haben, vernünftig zu machen, nicht darzustellen. Da hätte man auch eine Menge Sachen herausbekommen, die vielleicht einige der Folgeschäden, die diese Finanzkrise in Deutschland gehabt hat, abgemildert hätten. Das ist auch das, was wir als Stiftung zu diesem Beitrag leisten können. Und das wollen wir auch gerne in Zukunft tun. Dann muss das, was als Botschaft herauskommt, nur noch auch gehört werden. Also wir haben im Jahr 1994 vor der „Göttinger Gruppe“ gewarnt – 1994! Wir haben im Jahr

1999/2000 das erste Mal vor „Phoenix“ gewarnt. Das ist dann sozusagen über Jahre weitergegangen und ich muss ganz ehrlich sagen, die Zusammenarbeit mit der BaFin ist an der Stelle nicht so ganz einfach. Wer mal selber eine Verbraucherbeschwerde bei der BaFin gemacht hat – ich empfehle das dringend – weiß, dass Folgendes passiert: Sie bekommen nach Wochen, vielleicht auch Monaten eine Antwort, dass das weitergeleitet worden ist an das zuständige Unternehmen. Nach weiteren Monaten bekommen Sie eine Stellungnahme, was das zuständige Unternehmen zu der Beschwerde gesagt hat und stellen fest, dass der Sprachgebrauch der Behörde weniger verbraucherfreundlich ist als das, was das zuständige Unternehmen Ihnen schreibt, das sagt: „Wir sind rechtlich nicht im Obligo, aber wir verstehen, dass Sie da verärgert sind“. Das ist das, was bei Ihnen als Verbraucher ankommt, und das ist nicht ein Einzelfall; das bekommen wir immer mal wieder auf den Tisch. Das ist ein Problem, weil, natürlich, Sie haben es richtig gesagt, Herr Sell, die Verbraucher etwas anderes erwarten und da nicht nur etwas anderes erwarten, sondern auch verwundert sind darüber, wenn sich die Behörde sozusagen nicht einmal vor das Unternehmen stellt, sondern dass das Unternehmen sich verbraucherfreundlicher positioniert als die Behörde. Das wundert dann den Verbraucher besonders. Ich glaube, damit habe ich alle drei Dinge abgearbeitet.

Dr. Arno Gottschalk (c/o Verbraucherzentrale Bremen): Die Frage, inwieweit wir als Verbraucherzentralen möglicherweise einen besseren Marktüberblick haben, als die BaFin. Ich würde sagen, unsere Position ist die, dass wir natürlich sehr viel mehr an den konkreten Personen, an der Praxis dran sind, dass wir dort sehr viel mehr mitkriegen, was dort eigentlich läuft. Unser großes Problem ist, dass wir bislang die Kapazitäten nicht haben, das in einem ausreichenden Maße zu dokumentieren.

Die zweite Frage: Marktwächter über allem schwebend? Nein, auf keinen Fall. Wir sind kein Schlichter in diesem Bereich. Wir sind Anwalt und wir wollen das auch bleiben und nicht sozusagen noch für die andere Marktseite eine Überwachungsfunktion mitmachen.

Zum dritten Punkt, Marktüberblick, möchte ich eine Anmerkung machen, die mir ganz wichtig erscheint. Wir sind mit dem Verbraucherschutz vor allen Dingen in der Fläche unseres Landes schlecht vertreten. Das führt auch über zu der Frage, welche Qualitäten haben denn die Verbraucherzentralen. Sie hatten speziell gefragt: „Gibt es bei Ihnen auch Falschberatung?“. Ich kann für die Verbraucherzentrale Bremen sagen, wir haben bislang noch keine formale Beschwerde gehabt oder eine Klage gegen uns. Es ist mir bekannt, das hat ja auch in der Presse gestanden, dass im Rahmen der Kaupthing Bank, der isländischen Bank, teilweise so etwas auch in Marktübersichten gestanden hat und als Empfehlung für diese Bank interpretiert worden ist. Ansonsten ist meine Einschätzung in dieser Sache, dass wir

eine relativ hohe Qualität haben in den Zentren, wo die Verbraucherzentralen ihren Sitz haben. Aber wir stehen vor dem großen Problem, tatsächlich diese Qualitäten auch in die Fläche zu bringen.

Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale NRW): Ich knüpfe gerne daran an. Welche Art von Beratung bieten Verbraucherzentralen an? Ich will möglichst die falsche Vorstellung beiseite räumen, dass wir eine bessere Bank wären. Wenn Sie jetzt zu uns kämen und fragen: „Soll ich jetzt Aktienfonds A oder Aktienfonds B kaufen?“ oder aber: „Ist die Aktie X oder die Aktie Z die bessere Anlage?“, dann würden Sie von uns darauf keine Antwort bekommen, weil wir natürlich nicht in dem Sinne eine Ersatzanlageberatung sind, und das irgendwie besser meinen tun zu können als jetzt eine Sparkasse, Genossenschaftsbank oder Bank. Das tun wir nicht, und das würden wir auch nie tun wollen. Wir können den Menschen erklären, welches Risikoprofil zu ihnen passt. Wir können sie tatsächlich aufklären, was Sie als babylonische Sprachverwirrung erklärt haben. Wir haben das insbesondere bei Krisen gemerkt. Herr Tenhagen hat eine Reihe aus der weiteren Vergangenheit erwähnt, der Herbst, der Jahreswechsel war natürlich das Gigantische, wo wir gestaunt haben, welche tollen Namen es für Zertifikatskonstruktionen gibt. Das war schon sehr phantasievoll an der Stelle. Wir können darüber aufklären, was damit gemeint ist, weil wir nicht die Entscheidung des Verbrauchers ersetzen können, und wir werden auch niemals ein Produkt verkaufen, aber wir können ihm zu seiner Meinungsfindung, zu seiner Mündigkeit helfen, weil Mündigkeit auch nicht vom Himmel fällt, und wir können ihm darlegen, welches Risiko dahintersteckt. Auch wir haben natürlich nicht die Lehman-Pleite vorhergesehen. Wer das von sich behauptet, der schwebt tatsächlich über den Dingen. Aber was wir schon getan haben, wir haben immer Menschen erklären können, dass ein Zertifikat was anderes als ein Bundesschatzbrief ist, und dass natürlich irgendwo auf Seite 53 kleingedruckt gestanden hat, dass es ein Ausfallrisiko gibt. Also diese Form von Beratung tun wir für Nordrhein-Westfalen. Wir dokumentieren unsere Geldanlageberatung, weil wir natürlich nicht etwas von jemand anders verlangen können, was wir selber nicht leisten, das wäre ein Einfallstor für hämische Anrufe. Wir haben auch eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen, um uns für den Fall der Fälle abzusichern an der Stelle. Das heißt, das, was wir tun können, haben wir versucht auf die Reihe zu bringen. Gleichwohl hat Herr Gottschalk Recht. Das Thema Qualitätssicherung ist und bleibt auch für Verbraucherzentralen eine ganz wichtige, große Herausforderung.

Sie haben nach der Wortfindung gefragt. Ich will nicht verhehlen, dass uns das sehr gequält hat. Wir haben geschwankt zwischen Anglizismen – Sie kennen den „WhatchDog“, wir haben auch den Marktwächter im Mund gehabt. Ich will auch nicht ausschließen, dass

auch wir schon einmal von „Finanz-TÜV“ gesprochen haben. Es ist sehr schwer die vielfältigen und unterschiedlichen Aufgaben, die wir wahrnehmen, so in einen Begriff zusammenzuführen, dass auch jeder das Gleiche versteht. Ich glaube, das ist jetzt meine sechste Anhörung vergleichbarer Art. Es gibt natürlich auch Akteure, die das missverstanden haben, vielleicht auch missverstehen wollten, insofern haben Sie vorhin zu Recht eine Einigkeit hier festgestellt, zumindest die, die hier sitzen, sagen alle: „Es soll keine neue Institution sein“, das ist der Marktwächter nicht, aber er beschreibt das, was wir bisher nur punktuell, stumpf und in kleinen Ansätzen tun können. Dafür haben wir versucht, diesen Begriff zu wählen, obwohl wir wissen, welche Kritik es auch von einschlägiger Seite an dieser Begrifflichkeit gegeben hat.

Hat es bei den Verbraucherzentralen Falschberatung gegeben? Ich kann da auch nur wie Herr Gottschalk darauf hinweisen, dass für Nordrhein-Westfalen, die einen relevanten und großen Teil von Beratungen leisten, wir bisher in dem Sinne nicht kritisiert worden sind, auch nicht verklagt worden sind und ähnliches. Bei uns ist niemand perfekt. Den Anspruch können wir nicht erheben. Wir versuchen aber sehr sorgfältig zu sein. Ich bin sicher, wir bekämen von einschlägiger Seite sofort einen dezenten Anruf, wenn es irgendwo den Verdacht gäbe.

Haben wir einen besseren Marktüberblick als die BaFin? Ich würde sagen, wir haben einen anderen Blickwinkel. Ich finde, das hat Herr Sell auch sehr schön beschrieben. Die Aufgabe der BaFin ist es, einen bestimmten Blick auf das Funktionieren des Banken- und des Finanzsektors zu halten. Wir haben den Blick der Verbraucherinnen und Verbraucher und können insofern anders wahrnehmen, anders signalisieren, auch da können wir sicherlich noch besser werden, als das die BaFin kann. Insofern ist der Blick vielleicht nicht besser, aber er ist auf jeden Fall ein anderer. Und ich glaube, erst im Zusammenspiel wird er wirklich gut.

Manfred Westphal (vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband): Schönen Dank für Ihre Frage, Frau Klöckner. Die Bündelung bei der Zusammenarbeit zwischen den Verbraucherzentralen und dem vzbv ist sicher ganz wichtig. Es muss sicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den einzelnen Verbraucherzentralen geben, die sich eben vorrangig mit diesem Funktionsbereich Marktwächter beschäftigen. Das heißt jetzt nicht, dass es in jeder einzelnen der 16 Verbraucherzentralen zwei bis drei Mitarbeiter für diesen Funktionsbereich geben muss. Man kann auch an Lösungen denken, einzelne besondere Kompetenzzentren in bestimmten Regionen zu schaffen. Das Ganze muss aber sehr sinnvoll und intelligent mit der Überblicksfunktion beim vzbv verzahnt sein. Die Erkenntnisse müssen gebündelt werden und müssen übersetzt und übertragen werden in geeignete Aktionen, sei es Dialog, sei

es Verzahnung, Dialog mit der Finanzaufsicht, sei es Politikberatung, sei es Öffentlichkeitsarbeit. Das muss sehr geschickt verzahnt werden. Wir denken mehr oder weniger, dass wir etwa 60 Stellen dazu brauchen in den Verbraucherzentralen und beim vzbv, und dieser allein darauf bezogene Bedarf würde dann bei mindestens 10 Millionen Euro liegen pro Jahr. Danke.

Abg. Waltraud Wolff: Vielen Dank Frau Vorsitzende. Herzlichen Dank für Ihre einführenden Worte. Herr Gottschalk, ich habe an Sie die erste Frage: Könnten Sie vielleicht noch einmal das Budget der Verbraucherzentrale Bremen, das zur Verfügung steht, um Menschen vor Gericht auch zu vertreten, also die gerichtliche Durchsetzung - wie ist das geregelt bei Ihnen und wie ist die personelle Ausstattung bei Ihnen dafür?

Herr Höche hat davon gesprochen, dass die Zufriedenheit der Menschen mit ihren Hausbanken doch anders aussieht als das, was nach der Finanzkrise hochkam. Das hat mich schon etwas bewegt.

Deshalb, Herr Gottschalk, an Sie auch noch einmal die zweite Frage, weil wir haben ja SPD-intern mit Ihnen ein Gespräch gehabt. Sie haben zum Beispiel von der Citibank erzählt, die auch die Hausbank vieler Kunden in Deutschland war oder noch ist, wie die Praktiken gewesen sind, wenn hier Darlehen mit sogenannten Restschuldversicherungen zusammengebracht wurden. Könnten Sie vielleicht noch einmal ganz kurz darstellen, wie die Zinsen in extreme Höhen gekommen sind durch diese Koppelgeschäfte?

Herr Müller, an Sie die Fragen zum Marktwächter. Sie hatten vorhin gesagt, so habe ich Sie verstanden, dass der Marktwächter keine hoheitlichen Befugnisse haben soll. Darf ich daraus schlussfolgern, dass deshalb dann auch keine Staatshaftung oder insgesamt keine Haftung auf die Verbraucherzentralen zukommt? Ich würde, obwohl Herr Westphal jetzt schon noch einmal von der Bündelung gesprochen hat, gerne doch auch an Sie noch einmal die Frage richten wollen: Wie sehen Sie die zukünftige Ausstattung der Verbraucherzentralen; wie die Zusammenarbeit zwischen Stiftung Warentest, vzbv und den Verbraucherzentralen insgesamt? Und wenn hier jetzt schon öfter davon die Rede gewesen ist, dass der Marktwächter Anwalt der Verbraucherinnen und Verbraucher sein soll, dann frage ich mich: Wo soll die Schlichtung angesiedelt sein? Jeder hebt die Hände ein bisschen davor. Also, wo können Sie uns raten, soll die Schlichtung sein?

Dann habe ich an Herrn Sell auch noch eine Frage: Ich sehe das, im Nachhinein muss ich sagen, auch so, dass die Aufgabe der BaFin nicht darin besteht, zusätzliche Aufgaben im Verbraucherschutzbereich wahrzunehmen. Sie haben die rechtliche Prüfung. Aber ich frage mich, wenn die BaFin nicht auf Risiko hin Finanzprodukte untersucht und hier auch Warnungen abgeben kann, was denken Sie, wer sollte das tun? Wo sollte das angesiedelt wer-

den? Und wie sehen Sie die Aufgaben des vzbv? Sie haben das hier schon lobend erwähnt, dass es andere, hier am Tisch sitzende Organisationen gibt, die diese Arbeit übernehmen. Wie stehen Sie zu einer derartigen Stärkung der Verbraucherzentralen im Bereich Finanzdienstleistungen?

Dr. Arno Gottschalk (c/o Verbraucherzentrale Bremen): Ja, das sind zwei Fragen. Zum einen unser Budget für Abmahnungen, für den kollektiven Rechtsschutz, die kollektive Rechtsdurchsetzung. Es ist einfach so: So eine Verbraucherzentrale wie Bremen hat eigentlich in den zurückliegenden Jahren, Jahr für Jahr darum gekämpft, dass sie überhaupt überleben konnte. Wir haben im Bereich der institutionellen Förderung seit 1996 keinen Euro mehr bekommen. Das heißt, wenn Sie sich allein die Inflationsentwicklung ansehen, es ist immer weniger geworden. Ein Budget direkt für Abmahnungen oder sagen wir mal für Musterklagen haben wir nicht. Wir sind trotzdem natürlich bemüht, dort, wo unsere Anwälte sagen: „Das ist eine Sache, da kommen wir mit durch, da ist die Chance groß“, dass wir rangehen. Wir haben das auch in anderen Bereichen gemacht. Im Bereich der Energieversorgung, wo wir eine Klage weit getrieben haben, aber wo wir ab einer gewissen Höhe dann gesagt haben, wir können es nicht mehr, wenn uns nicht der vzbv hilft, müssen wir die ganze Sache abbrechen. Das heißt also, Reserven sind nicht da, vor allen Dingen keine Kriegskasse, mit der wir auch einmal einen Prozess verlieren könnten. Denn das muss man einfach sehen, das, was wir aufbieten können und das, was die andere Seite aufbieten kann, das ist wirklich David gegen Goliath, wobei der David in diesem Fall wahrscheinlich nicht nur die bessere Technik hat. Das ist sozusagen der Bereich der Abmahnungen.

Im Bereich Restschuldversicherung, das ist angesprochen worden, eines der Themen, was uns in den letzten Jahren wirklich gequält hat und wo wir immer versucht haben, auch die Öffentlichkeit, auch die BaFin zu erreichen. Um was geht's da? Wir haben den großen Bereich der Konsumentenkredite, der eine wichtige Funktion erfüllt, der milliardenschwer ist, und der bis Ende der 80er Jahre schon einmal im Fokus der Öffentlichkeit stand, nämlich wegen Wucherkrediten. Es hat damals eine Rechtsprechung gegeben, die das erst einmal unterbunden hat. Der Markt, und das sind im Wesentlichen die Teilzahlungskredite, ein Name ist genannt worden, die Mutter aller dieser Probleme, die Citibank, hat neue Wege gefunden, indem man nämlich die Konsumentenkredite systematisch gekoppelt hat mit Restschuldversicherungen. Um Ihnen mal ein Beispiel zu sagen: Ein Kredit wird über 30.000 Euro aufgenommen mit einer Restschuldversicherung, die einmal abgeschlossen wird bei 18.000 Euro. 30.000 € Netto-Kredit, 18.000 € Restschuldversicherung, die der Mensch natürlich nicht hat, um das abzudecken, die obendrauf gepackt werden, sodass der Kredit sich auf 48.000 € beläuft und mit Zinsen, 60.000 € zurückzuzahlen sind. In diesem

Fall, hätte der Mensch diese Restschuldversicherung nicht gehabt, hätte er vielleicht Kosten für diesen Kredit gehabt von 8.000 €. Im Rahmen dieser Restschuldversicherung und der Aufblähung dieses Kredites hat er Kosten von 38.000 €. Sicherlich ein grober Fall in diesem Bereich. Wir haben Fälle, das müssen Sie sich vorstellen, wo der Kredit sich auf 9.000 € und die Kosten für die Restschuldversicherung auf 9.500 € belaufen. Über 100 % die Kosten, um einen Kredit abzusichern. Das ist eine Entwicklung, wo wir sehen, dass wir neue Formen des Wucherkredites in Deutschland haben. Wir haben gesammelt mit eidesstattlichen Versicherungen, wir haben es bei der BaFin eingebracht und wir müssen einfach sagen, bei dieser Instanz sind wir einfach gescheitert. Sie hat uns darauf verwiesen, dass wir an die Preisüberwachungsstellen der Länder gehen.

Die kennen das Problem überhaupt nicht. Da muss man erst einmal suchen, wer da überhaupt zuständig ist. Also in diesem Bereich besteht dringender Handlungsbedarf und vor allen Dingen die Abschaffung dieser Grauzonen, die immer dazu führen, dass die Gegenseite sagen kann: „Nein, nein, der Kunde hat doch diesen Unsinn selber gewollt.“ Das hat er meistens nicht. Sondern sie stehen unter Druck und werden praktisch dazu gezwungen, solche Praktiken dann hinnehmen zu müssen.

Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale NRW): Frau Wolff, vielen Dank für die Fragen. Sie haben vollkommen Recht. Es geht uns nicht darum, eine staatliche Institution zu werden und es geht uns insofern natürlich auch nicht darum, eine Form von Staatshaftung oder ähnliches auszulösen. Darum sind wir in der Tat so vorsichtig und versuchen das auch sorgfältig zu beschreiben, was der Marktwächter ist, um bei dem Begriff zu bleiben, und was er eben auch nicht ist. Ich hoffe, dass wir das auch in den Stellungnahmen hinreichend präzise geschafft haben, darzulegen.

Natürlich haften wir für das, was wir tun. Also, wenn ich mich jetzt hinstelle und sage morgen: „Die Bank XY hat aber was-weiß-ich-was getan“ und das stimmt nicht, dann wird die Bank wahrscheinlich zuerst mich eventuell anrufen, aber ich bin relativ sicher, kurz danach habe ich auch einen Boten, der mich dann auch mit Härterem traktiert. Das ist auch richtig so, weil natürlich auch eine Verbraucherinstitution nicht durch die Gegend laufen kann und alles Mögliche in die Welt setzen und behaupten kann. Das hat auch Konsequenzen. Das wissen Sie auch aus Ihrer eigenen Arbeit, es gibt auch solche und solche; es gibt Institutionen - Verbraucherschutz ist ja kein geschützter Begriff -, die schießen auch mal mit einer Schrotflinte durch die Gegend in der Hoffnung, auch eine ordentliche Medienaufmerksamkeit zu erreichen. Es wird schon irgendjemand richtig treffen. Das ist eine Strategie, die die Verbraucherzentralen und der vzbv und natürlich auch die Stiftung Warentest so nicht verfolgen, was dazu führt, dass wir eine andere Wahrnehmung haben als vielleicht

ein anderer Verband, der sich auch Verbraucherschützer nennen kann, weil es kein besonders geschützter Begriff ist. Also, natürlich muss es eine Verantwortung, eine Haftung für das geben, was wir selber tun. Als Vorstand bin ich Organ. Das bade ich entsprechend mit all den Konsequenzen aus, die dafür natürlich auch zu tragen sind. Wie gesagt, das ist auch korrekt.

Künftige Ausstattung der Verbraucherzentralen: Da gibt es jetzt ein Gen, was in einem Verbraucherschützer natürlich dann anspringt und wo man dann Gefahr läuft, auch übermäßig zu werden. Die Zahlen, die Herr Westphal genannt hat, sind ein guter Einstieg, um damit auch Erfahrungen zu machen. Ich weiß, dass die Diskussion über die Bund-Länder-Problematik, die auch Frau Klöckner hat dezent einfließen lassen, eine schwierige ist. Wir sind darüber nicht glücklich, weil wir jetzt auf 16 Länder zurückgeworfen werden und dann immer die Situation haben, mit einzelnen Landesregierungen verhandeln zu müssen. Das ist für uns eine schwierige Situation, weil wir dafür eigentlich auch nicht per se da sind. Wir wollen für die Verbraucherinnen und Verbraucher da sein und nicht zwingend immer für die Verhandlungen, um die eigenen Ressourcen bereitzustellen. Für Nordrhein-Westfalen waren wir in der glücklichen Situation, eine mehrjährige Vereinbarung abschließen zu können, die uns diesen Teil der Arbeit jetzt zumindest bis 2010 erst einmal erspart hat. Das hat aber leider noch nicht in der Form Schule gemacht, wie wir uns das auch von anderen Ländern wünschen würden. Wir glauben, um hier zu einer klugen Konstruktion zu kommen, muss man die Länder in einer Form in die Haftung oder in die Verantwortung mitziehen, der sie sich schlecht entziehen können. Ich erinnere zum Beispiel an „INFORM“ und die „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“, wo das BMELV einen ähnlichen Weg gewählt hat, die Länder mit ins Boot zu holen. Vielleicht wäre das ein Denkmodell, was auch hierfür ein gutes wäre an dieser Stelle.

Zusammenarbeit: Ich habe das versucht in unserer ergänzenden Stellungnahme zum vzbv mal exemplarisch darzulegen, wie wir mit der Stiftung Warentest zusammenarbeiten. Für uns ist die Stiftung Warentest eine ganz zentrale Informationsquelle, wenn es darum geht, auch unsere eigenen Beratungskräfte zu schulen. Ich will jetzt nicht sagen, dass die jeden Monat TEST und FINANZTEST auswendig lernen müssen, aber es ist eine der zentralen Informationsquellen, die a) für uns eine extrem hohe Glaubwürdigkeit hat, b) eine relativ verständliche Sprache spricht; also ich glaube die Zahl der Anglizismen ist überschaubar an der Stelle. Somit können wir mit dem Material sehr gut arbeiten. Umgekehrt dürfen wir mitwirken, z. B. im Kuratorium. Das heißt, wir bringen aus unserer Arbeit die Ideen mit, auf die man jetzt am Lützowplatz vielleicht nicht von alleine gekommen ist. Aus unserer Beratungserfahrung können wir Fälle, Ideen liefern, die die Stiftung dann wiederum ganz anders aufgreifen kann, als wir das tun können. Im Idealfall gibt es ein Vierteljahr, ein hal-

bes Jahr später einen entsprechenden TEST. Es gibt ja zu jedem TEST bei der Stiftung Warentest entsprechende Expertengremien, die wir teilweise mitbestücken, also hier gibt es eine Verzahnung. Die ist im Rahmen unserer Möglichkeiten effizient, könnte aber sicherlich ausgebaut werden. Mit dem vzbv, da hat Herr Westphal darauf hingewiesen, kann man natürlich aus allgemeiner Erkenntnis auch in Berlin gut arbeiten. Aber das, was den vzbv, glaube ich, stärkt und auszeichnet, ist, wenn er von Flensburg bis Konstanz auf konkrete Zahlen zurückgreifen kann, um zu dokumentieren, dass es ein regionales oder bundesweites Problem gibt. Das muss noch besser werden, das konzipiere ich. Wir sitzen gerade dabei, ein zentrales Kundenmanagementsystem einzuführen. Aber glauben Sie mir, bei 1,3 Mio. Verbraucherkontakten pro Jahr ist das eine Herkulesaufgabe, den Leuten auch die Zeit dafür zu geben, nicht nur die Menschen zu beraten, sondern auch statistisch zu erfassen, dass dann bei der nächsten oder übernächsten Anhörung Herr Westphal Ihnen sagen kann: „So sieht das Zahlenkonstrukt aus“. Das ist eine Hausaufgabe, an der wir arbeiten, die aber auch nicht leicht zu schultern ist.

Manfred Westphal (vzbv Verbraucherzentrale Bundesverband): Herr Müller hat eigentlich schon die mir gestellten Fragen zu einem guten Teil sehr exakt und richtig beantwortet.

Zur Zusammenarbeit des vzbv mit den Verbraucherzentralen: Ich hatte mich auch schon geäußert. Es ist hier sicher, um darauf noch einmal hinzuweisen, dass man die Erkenntnisse aus der Beratung nutzt. Von daher ist es unabdingbar, dass man nicht einfach sagt: „O. k., wir machen einen Marktwächter und dafür müssen personelle Möglichkeiten zur Verfügung gestellt werden“, sondern der Ausbau der Beratung in der Fläche ist ganz wichtig, damit wir überhaupt diese Erkenntnisse bekommen, aus denen wir Honig saugen können. Auch die Zusammenarbeit mit anderen, hat Herr Müller auch schon gesagt, Stiftung Warentest ist intensiv, muss auch noch ausgebaut werden. Ansonsten haben wir zu einzelnen Bereichen, z. B. Verbänden der Schuldnerberatung, Anlegerschutzverbänden, auch Mitglieder, mit denen wir uns regelmäßig austauschen.

Schlichtung: Wo anzusiedeln? Es gibt eine EU-Empfehlung, an die sich alle Schlichtungsstellen halten sollen. Diese EU-Empfehlung ist nicht bindend. Insofern werden die Schlichtungsstellen auch sehr unterschiedlich betrieben, haben unterschiedliche Anforderungen. Am weitesten fortgeschritten ist mit Sicherheit der Versicherungsombudsmann, der von Anfang an sehr professionell geplant wurde. Transparenz wird gewährleistet, wenn auch die Verbraucherverbände und die Stiftung Warentest im Beirat mit dabei sind und von daher regelmäßige Informationen bekommen. Andere sind da noch nicht so weit. Vielfach fragen sich Verbraucher im Bankenbereich z. B., wo sie sich hinwenden sollen. Da wäre eine zentralisiertere Schlichtung mit einheitlichen Qualitätsstandards sicher von Hilfe. In

Großbritannien hat man das System ganz anders aufgebaut. Da hat man von Anfang an einen zentralen Ombudsmann geplant, der in allen Bereichen der Finanzdienstleistungen, und auch mit Transparenz und durch Verbraucherverbände, die Schlichtung betreibt. Danke.

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Ich kann dem Kollegen an dieser Stelle nur Recht geben. Die Ombudsleute müssen da angesiedelt sein, wo sie wirken können, wo sie nicht Partei sind. Da die Verbraucherverbände sich als Partei empfinden und das auch zu ihrem Selbstverständnis gehört, können sie natürlich nicht Ombudsleute sein. Wir können auch keine Ombudsleute stellen, weil unsere Aufgabe eben nicht in der Streitschlichtung besteht. Sie müssen da angesiedelt sein, wo eine Partei bereit ist, unabhängig und außerhalb des gerichtlichen Verfahrens sich den Entscheidungen der Ombudsleute zur Vermeidung richtiger Auseinandersetzungen zu bedienen. Also sind die Ombudsleute – finde ich zu Recht – da angesiedelt, bei den Institutionen, die sie betreuen, bei den Versicherungen, bei den Banken. Ich teile das. Es wäre sicherlich hilfreich, wenn wir das Ombudsmann-System im Bankenbereich säulenübergreifend tätigen, also nicht der Ombudsmann für jede Säule, sondern, dass es einen gibt, der der Ansprechpartner für alle Banken wäre. Das wird sicherlich erleichtern. Aber das sind Auseinandersetzungen, Diskussionen, die tief in das Selbstverständnis der drei Säulen im Bankenbereich hineingehen. Die müssen die Institutionen selber und untereinander klären.

Inhaltliche Prüfung von Produkten: Ich finde, die inhaltliche Prüfung von Produkten ist bei Finanztest in vergleichbaren Zeitungen, Zeitschriften sehr gut angesiedelt. Die BaFin kann es nicht und soll es nicht, weil sie im öffentlichen Interesse tätig wird und nicht so etwas wie eine Rating-Agentur ist, wo eines dieser vielen tausend Produkte eingeordnet wird in rot, gelb, grün, mit den ganzen Fragen, die daran hängen, stimmt das oder stimmt das nicht. Ich sage ganz deutlich: Wie sollen wir in der Lage sein, die Werthaltigkeit einer bestimmten Anlage für 10 oder 15 Jahre zu prüfen? Das können meist die professionellen Rating-Agenturen nicht, und die haben sich darauf spezialisiert. Die Prävention im Verbraucherschutz, das wäre meine These, ist richtigerweise bei den Verbraucherzentralen und bei Stiftung Warentest und auch beim Finanztest sehr gut angesiedelt.

Was praktisch hilfreich wäre, sage ich einmal ganz offen, weil wir das mitbekommen haben in zahlreichen Beschwerden, ist, dass in den Beratungsgesprächen es nicht möglich sein sollte, mit dem Kreuzchen zu erklären: „Ich habe auf Beratung verzichtet“. Das ist regelmäßig eine Situation, in der Sie, die meisten jedenfalls, weil sie auch Beratungsbedarf haben, nicht wissen, was das bedeutet. Dann kommen sie in eine Beratungssituation – ich weiß wovon ich rede, man hat auch in der Vergangenheit die eine oder andere Anlage getätigt –

und dann bekommen sie, wenn sie nicht im High-End-Segment der Beratung sind, also als wirklich sehr reicher Kunde, natürlich eine standardisierte Beratung. Was auch sonst. Und diese standardisierte Beratung kann bei ziemlichem Zeitdruck auch sehr standardisiert sein. Deshalb ist es hilfreich, dass man nicht sagen kann: „Ich habe auf Beratung verzichtet per Kreuzchen“.

Da gibt es im zivilrechtlichen Bereich zahlreiche Vorschläge, die schon aus den politischen Parteien artikuliert wurden, etwa Fragen, ob man zur Beweislastumkehr kommt usw., das sind sicherlich hilfreiche Ideen. Wir haben eine Sache, das ist ein etwas langfristiges Projekt. Im Arbeitsrecht ist man da seit 25 Jahren dran, ob es nicht sinnvoll ist, so, wie wir das aus dem Handelsgesetzbuch kennen, wo die besonderen zivilrechtlichen Normen aus dem Handelsbereich zusammengefasst sind, ob man so etwas nicht in einem Finanzgesetzbuch zusammenführt, wo es um zivilrechtliche und nicht um aufsichtsrechtliche Normen geht, sei es Verbraucherschutz auf der einen Seite, sei es das gesamte Zivilrecht, was in Finanzbereiche zusammengefasst ist. Das ist sehr zersplittert. Ich erlaube mir direkt Werbung zu machen; das ist eines der Gegenstände unserer Herbsttagung, wo wir, die BaFin, Verbraucherschutz mit Ihnen machen werden. Ich bin sicher, dass die Kollegen, die hier am Tisch sitzen, in vergleichbarer Form an der Tagung auch teilnehmen werden.

Abg. Hans-Michael Goldmann: Herzlichen Dank für die Möglichkeit des Austausches. Wir haben sehr gerne die Initiative von BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN politisch begleitet und als Oppositionsfraktion diese Anhörung miterwirkt.

Ich würde vorwegschicken, dass wir sehr dafür sind, dass Verbraucherzentralen stark sind, und dass Verbraucherverbände stark sind. Allerdings meine ich auch, dass wir deutlich machen müssen, dass der Anbieter nicht aus der Verantwortung entlassen werden kann, dass wir zu einem vernünftigen Miteinander kommen.

Nach diesen Vorbemerkungen habe ich eine Frage an Herrn Höche, die ich etwas flapsig formulieren will. Herr Höche, sind Sie nicht eigentlich beleidigt durch die Forderung der Verbraucherverbände, vor allen Dingen von Herrn Billen, einen Finanzwächter einzuführen? Eigentlich ist das nach meinem Verständnis Ihre Aufgabe, den Kunden so zu informieren, dass er eine fachlich gute Entscheidung treffen kann. Meinen Sie nicht auch, dass die Ansätze und Umsetzung, die z. B. beim Zertifikate-Rating auf den Weg gebracht worden sind, eigentlich der Beweis dafür ist, dass so etwas in die Hand des Anbieters gehört? Herr Sell, ich bin froh, dass Sie auch noch einmal einen Bereich aufgezeigt haben, wo Sie soziale Kompetenz realisieren in Bezug zum Verbraucher. Sie hatten vorhin gesagt, dass wir keine Kompetenz im Verbraucherschutz anstreben. Sie sind da durchaus in der Kompetenz,

denn ein Prüfen ohne daraus Folgen zu ziehen, ist nicht ganz korrekt. Sie haben dann gesagt, dafür gibt es andere Institutionen. Sie haben jetzt eben eine genannt, den Finanztest. Sie meinen aber nicht den Finanztest bei den Institutionen, die dort Verbraucherschutzfunktionen wahrnehmen. Vielleicht können Sie mich noch einmal ein bisschen mehr aufklären.

Dann bitte ich, noch einmal zu dem Begriff Wächter zu kommen. Der Finanzwächter war vorhin bei einem Kollegen ein Marktwächter. Ich finde den Begriff sehr verbraucherverwirrend, denn der Verbraucher erwartet von einem Wächter, dass er ganz gut aufpasst, und dass er dann auch ganz tüchtig einschreitet. Insofern sollten wir uns von diesem Begriff ein Stück verabschieden. Ich bin sehr dafür, dass wir daraufhin wirken, die Kompetenzen derjenigen, die sich in diesem Bereich Verbraucherschutzorientiert engagieren, zu stärken.

Dann will ich noch eine Frage an Herrn Westphal stellen: Gibt es für Sie eine Mindestqualifikation für diese Finanzwächter, und wie wollen Sie diese Mindestqualifikation sicherstellen?

Eine andere Frage, welche Haftungsrisiken: Sie haben von einem Rechtsrahmen gesprochen, der ausgestaltet werden muss. Sind dabei auch Haftungsrisiken Bestandteil Ihrer Überlegungen? Im Antrag der BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN zu dieser Problematik - Frau Maisch korrigieren Sie mich, wenn ich etwas Falsches sage – geht es wohl auch um die Mitfinanzierung von Unternehmen. Halten Sie eine solche Mitfinanzierung Ihrer Tätigkeit durch Unternehmen für klug oder sagen Sie eher, wir kommen damit in eine Form der Abhängigkeit, die wir nicht wünschen? Dankeschön.

Chiefsyndikus RA Thorsten Höche (BdB – Bundesverband deutscher Banken): Vielen Dank, Herr Goldmann, für die Frage: Sind wir beleidigt? Ich nehme das gerne einmal auf, „ja“ und „nein“. Ja, natürlich haben wir Hausaufgaben im Bereich Beratungen. Wir versuchen nicht zuletzt mit unseren Leitlinien für das Beratungsgeschäft, darauf auch eine Antwort zu geben, also insoweit, ja. Nein, weil wir glauben, dass es eine sinnvolle Arbeitsteilung gibt. Es gibt – da komme ich noch einmal zurück zum Thema finanzielle Allgemeinbildung und die ganz grundsätzliche Unterrichtung über verschiedene Finanzprodukte – Dinge, die können Sie in der Anlageberatung, wenn es um konkrete Produkte geht, nicht auch noch alle mit erledigen. Da gibt es ein Thema, nicht nur für die Verbraucherberatungsstellen, sondern es setzt vorher an. Sie kennen sicherlich unsere Forderungen nach dem Schulfach Wirtschaft, die wir schon sehr lange verfolgen; wir fühlen uns auch eigentlich da bestätigt. Das ist ein eindeutiges Zeichen auch dafür, dass in diesem Bereich etwas geschehen muss. Die allgemeine, anbieterunabhängige Beratung, die auch die Kollegen von der Verbraucherberatungsstelle hier genannt haben, ist aus unserer Sicht komplementär. Das ist kein Ersatz,

sondern es ist eine Ergänzung aus einer anderen Perspektive mit der wir sehr gut leben können.

Frage zum Rating, das habe ich unterschlagen. Da gibt es am Markt durchaus sinnvolle Entwicklungen bei Produkten, die naturgemäß etwas komplexer sind als andere, ohne dass sie unverständlich sein müssen. Wenn Ratings den Verbrauchern auch Informationen an die Hand geben, die sie bei der Bewertung unterstützen, ist das eine sinnvolle Sache und eine sehr positive Entwicklung.

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Ich muss, so leid es mir tut, das zurückgeben, was Sie gesagt haben.

Das Wertpapierprospektgesetz und die Zertifizierung von Riester-Renten, die wir machen, sieht ausdrücklich vor, dass wir das inhaltlich nicht zu prüfen haben. Das hat die Politik und das hat der Gesetzgeber entschieden. Das führt dazu, dass wir die Formalien prüfen, die das Gesetz vorsieht, aber nicht, ob beispielsweise bei Fondsanbietern, ob das, was sie dort anbieten, mit dem normalen betriebswirtschaftlichen Sachverstand, den auch unsere Mitarbeiter haben - wir haben nicht nur Juristen bei uns, wir haben auch Betriebswirte - erreichbar ist, was dort versprochen wird. Wir können nicht verhindern, dass, wenn die Voraussetzung vorliegt, wir diesen Wertpapierverkaufsprospekt genehmigen müssen. Das kann gelegentlich - wir hatten wenige Fälle, wo wir sagen: „Das müssten wir sofort an die Staatsanwaltschaft weiter geben“ - wenn da Prospekte heraus kommen, wo die rauchlose Zigarette empfohlen wird und eine in die Hunderte gehende Prozentwertentwicklung prognostiziert wird. Das ist eine Frage, wo man sagen muss, an sich müssen wir das sofort zum Staatsanwalt geben, weil ... (Zwischenruf von der Vorsitzenden: Warum tun Sie das nicht?) Ja, warum machen wir das nicht? Weil, im Regelfall ist es so, dass Sie eine Tat schon haben müssen, bevor Sie zum Staatsanwalt gehen. Also die Staatsanwaltschaft ist bei allem nicht präventiv tätig, so habe ich es jedenfalls gelernt. Nein, wir machen natürlich solche Sachen und weisen auf bestimmte Sachen hin. Aber was wir nicht können, und es ist gesetzlich exakt nicht vorgesehen, dass wir inhaltliche Zweifel, ob das, was in dem Prospekt an wirtschaftlichem Erfolg prognostiziert wird, glaubwürdig, unglaubwürdig ist, dass wir das zum Kriterium der Genehmigung machen. Wir machen nur Formalgenehmigungen und das nicht, weil wir nichts zu tun haben oder uns nicht bewegen wollen. Das ist exakt der Auftrag des Gesetzgebers. Daher - ich muss das zurückgeben und sagen - wir sind in der Formalprüfung. Wenn man das ändern will, dann sind wir bei der Produktaufsicht und die Produktaufsicht ist uns vor 10 oder 15 Jahren, ich weiß es nicht genau, im Versicherungsbereich entzogen worden, nicht zuletzt auch auf europäische Vorgaben hin. Unsere Aufsicht

ist Solvenzaufsicht oder Rechtsaufsicht bei der Genehmigung von Prospekten oder Riester-Renten. Soweit.

Manfred Westphal (vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband): Qualifikation: Man braucht sicher einen Mix an Qualifikationen. Es sollte schon im Regelfall ein einschlägiges Studium sein. Rechtswissenschaften sind sicher gefragt, Wirtschaftswissenschaften, aber auch Versicherungsmathematik, es muss auch gerechnet werden. Hinzu kommt die interne Fortbildung, die wir seit Jahrzehnten eigentlich betreiben, dass man die Berater und Referenten auf einem bundesweit einheitlichen hohen aktuellen Stand der Dinge hält. Das ist eine ganz wesentliche Voraussetzung, um über Jahre den Job auch richtig tun zu können. Praktische Erfahrung im Dienstleistungsbereich hilft sicher auch kolossal. Es muss vielleicht nicht unbedingt eine Tätigkeit bei einer Verbraucherzentrale oder Verbraucherorganisation sein. Wir haben auch Quereinsteiger aus dem Versicherungsbereich gehabt, die mit die besten Verbraucherschützer waren. Aber praktische Erfahrung ist sicher sehr hilfreich. Haftungsrisiken: Natürlich gibt es Haftungsrisiken bei der Beratung, es gibt äußerungsrechtliche Haftungsrisiken, da kommen keine neuen Haftungsrisiken hinzu. Wir haben auch erst letztes Jahr eine interne Fortbildungsveranstaltung dazu gehabt, wie ernst das Äußerungsrecht zu nehmen ist, welche Risiken da drohen. Aber auch aus den verschiedenen Verfahren, die wir bisher gegen uns gehabt haben, und die wir fast durchgehend gewonnen haben, denken wir, dass wir diese Risiken im Griff haben.

Was die Mitfinanzierung der anbietenden Wirtschaft angeht: Man würde sich eine ideale Welt vorstellen, wo die Produkte einfach sind, die Produktinformationen einfach sind, die Sprache klar ist, die Verbraucher nicht über den Tisch gezogen werden, auch nicht durch Werbung etc.. Diese ideale Welt haben wir nicht und von daher sehen wir durchaus einen Sinn darin, die Anbieterseite auch in die Mitverantwortung zu nehmen, am besten durch eine indirekte Mitfinanzierung. Hierfür hatten wir bereits ein Stiftungsmodell vorgeschlagen. Eine Abhängigkeit sehen wir nicht, wir sind anbieterunabhängig. Das ist auch bei allen Verbraucherorganisationen so festgeschrieben und dagegen haben wir nicht verstoßen und dagegen werden wir auch in Zukunft nicht verstoßen.

Abg. Karin Binder: Vielen Dank, Frau Vorsitzende. Ich werde mich etwas beschränken, weil doch schon einiges aufgeführt wurde. Herr Westphal, ich würde Sie gerne bitten, vor dem Hintergrund, dass wir uns halbwegs einig sind, dass der sogenannte Finanzmarktwächter nicht eine neue Institution bedeutet, sondern eine Funktion, die bei bestehenden Einrichtungen angesiedelt werden kann, eben bei den Verbraucherzentralen und bei dem vzbv. Es wäre für mich noch einmal gut, wenn Sie tatsächlich noch einmal ausführen wür-

den, wie die Befugnisse dieses Finanzmarktwächters beim vzbv angesiedelt, aussehen sollen und vor allem, was Sie für eine Zusammenarbeit mit der BaFin benötigen? Was muss bei der BaFin an zusätzlichen Kompetenzen und Aufgaben angesiedelt werden oder was muss Politik hier in Gang setzen, verändern, damit tatsächlich Sie als Marktwächter Alarm schlagen können und die BaFin dann als staatliche Institution Maßnahmen ergreifen kann?

Manfred Westphal (vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband): Danke, Frau Binder. Kompetenzen, Befugnisse, wie gesagt, wir wollen keine staatlichen Befugnisse haben. Wir wollen die Möglichkeit haben, die Märkte uns relativ frühzeitig mit Unterstützung der Beratung anzusehen und mit der Anbieterseite Gegenstrategien zu entwickeln, durch Politikberatung, durch Öffentlichkeitsarbeit und durch eine engere Zusammenarbeit mit der BaFin. Hier würde es helfen, wenn wir dieses britische Initiativ-Petitionsrecht bekämen, das dort seit Jahren verankert ist, nicht nur im Finanzdienstleistungsbereich, sondern bei Energie und Post anfangs, und dann übergreifend auf andere Bereiche. Man hat, wie wir von den britischen Kollegen erfahren haben, durchaus gute Erfahrungen gemacht. Die Finanzdienstleistungsseite läuft dort über das „Office of Fair Trading“, das sich aber mit der FSA (britische Finanzmarktaufsicht) kurzschließt. Wir haben einige Verfahren dort gehabt, die von den britischen Verbraucherschützern begonnen wurden, z. B. gab es dort auch den Missstand mit Restschuldversicherungen und es wurde ein formelles Verfahren eingeleitet, das jetzt beinhaltet, dass diese Petition in einem bestimmten formalen Verfahren inhaltlich, unter Einhaltung bestimmter Fristen, bearbeitet und auch beantwortet wird, und dass dann die Finanzaufsicht sich die dazugehörigen Schritte überlegt. Das System funktioniert natürlich anders als in Deutschland. Aber dieses Verfahren Restschuldversicherung hat damit geändert, dass die britische FSA Bußgelder in teilweise nicht unerheblicher Höhe gegen einzelne Anbieter verhängt hat.

Abg. Nicole Maisch: Ich möchte mich für die vielen Informationen bedanken. Wir beraten heute auf Grundlage eines grünen Antrages. Deshalb wundert es mich auch gar nicht, dass niemand eine neue Institution möchte. Das war auch nicht Teil der Vorlage, auf deren Grundlage wir heute beraten.

Ich freue mich, dass es hier einen breiten Konsens gibt, dass wir unter dem Dach des institutionellen Rahmens, den wir jetzt schon haben, bestimmte Funktionen sektorspezifisch weiterentwickeln wollen. Ich habe, weil schon sehr viel gesagt wurde zu drei konkreten Aspekten Fragen, zur Finanzierung, zum Thema Beschwerdeführung bzw. „Super-Complaint“ und zum Thema Schlichtung.

Beim Thema Finanzierung, Herr Müller, Sie haben davon gesprochen, dass es zwischen Bund und Ländern eine kluge Konstruktion geben muss. Das finde ich auch. Sie haben als Beispiel die „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“ genannt. Jetzt kenne ich mich da nicht besonders gut aus. Könnten Sie das noch einmal ausführen, wie das als grobe Vorlage für ein solch kluges Konstrukt fungieren könnte?

Dann an Herrn Westphal: Wir haben von den Banken gehört, dass es durchaus schon finanzielle Beiträge der Banken beim Thema Verbraucherschutz durch Kooperation mit einzelnen Verbraucherzentralen gibt, so habe ich das verstanden. Können Sie sich darüber hinaus finanzielle Beiträge der Anbieterseite vorstellen?

Dann zum Thema Beschwerdeführung bzw. „Super-Complaint“: Meine erste Frage an Herrn Tenhagen: Ich habe gesehen, dass Sie bei dem Thema Petitionsrecht genickt haben, deshalb nehme ich das einmal so als Hinweis, dass Sie das ganz gut finden. Was müsste man denn im deutschen Recht ändern, damit man so einen „Super-Complaint“, eine besondere, privilegierte Beschwerdeführung auch bei uns haben könnte?

Und die Frage an Herrn Sell: Wie er das bewertet, wenn Menschen plötzlich als Super-Beschwerdeführer ihm gegenüber auftreten könnten?

Das dritte Thema ist die Schlichtung. Wir sind lernfähig als GRÜNE. Ich habe jetzt in der Anhörung und auch vorher schon gelernt, dass weder die BaFin noch die Verbraucherzentralen sich als solche Schlichtungsstelle eignen, sondern, dass das an anderer Stelle sein muss. Wir haben bereits eine Schlichtungsstelle bei den Banken. Da wäre meine Frage an Herrn Dr. Gottschalk aus Ihrer alltäglichen Praxis: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Ombudsmann-System bei den Banken?

Bei Herrn Höche: Ich weiß aus Ihrem Verband, dass Sie schon eine ganze Menge tun, um intern mehr Verbraucherschutz zu machen. Was machen Sie denn beim Thema Ombudsmann? Da ist ja leichte Kritik hier angeklungen. Was können die Banken selber tun, damit das besser läuft?

Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale NRW): Die klügste Lösung wäre eine verursachergerechte Finanzierung. Da ein ganz großer Teil der Probleme auf europa- und bundesgesetzlicher Ebene zustande kommt, würden wir uns eine Bundesfinanzierung wünschen. Da wir auch pragmatisch sind und wissen, was realistisch ist, ist das Konstrukt der „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“ Folgendes. Der Bund steigt hier ein mit erheblichen Mitteln. Dieses nimmt über 5 Jahre degressiv ab, wo die Länder mit einem entsprechend höheren Anteil einsteigen müssen. Der Vorteil ist, dass es einmal verabredet worden ist und nicht von Land zu Land neu ausgehandelt werden muss. Das wäre mein Petitum. Wenn es hier zu einer Verabredung käme, wäre das sehr klug, so dass nicht von Schleswig-Holstein

bis Bayern, vom Saarland bis Brandenburg das je individuell neu besprochen werden muss. Das wäre die zweitbeste Lösung, um das einmal vorsichtig zu formulieren. Wir wollen, dass das vorankommt und sich nicht zwischen Bund und Länder verheddert.

Ein Satz zum Thema Finanzierung: Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat eine Stiftung gegründet und wir werden jetzt in einem besonderen Fall, nämlich rund um Lehman-Geschädigte, morgen eine Vereinbarung mit der Citibank präsentieren können, wo auch eine Finanzierungs konstruktion über die Stiftung läuft. Wir haben gesagt, um Unabhängigkeit nicht nur im Mund zu führen und verbal zu haben und auch richtig real zu praktizieren, werden wir hier etwas ausprobieren, werden wir morgen gemeinsam mit der Citibank etwas präsentieren können.

Manfred Westphal (vzbv - Verbraucherzentrale Bundesverband): Es gibt sehr vereinzelt Kooperationen von Banken, insbesondere weniger mit Verbraucherzentralen, aber mit der Schuldnerberatung, da sind mir einzelne private Banken bekannt. Das Modell lässt sich jetzt nicht auf die hier gemeinte Finanzierung übertragen. Es müsste schon ein formelleres Verfahren sein. Man müsste prüfen, ob das als Abgabe möglich ist. Wir haben da z. B. ein Beispiel gefunden im FinDAG, eine privatrechtlich organisierte Stelle, die Prüfstelle für Rechnungslegung wird durch Abgaben der Finanzdienstleistungsindustrie finanziert. Das muss man prüfen. Auf jeden Fall sollte man das jetzt in einem zweiten Schritt sorgfältig prüfen, inwieweit denn exakt die Finanzdienstleistungsindustrie einbezogen wird. Das kann aber nicht mal so auf freiwilliger Basis vereinzelt durch einzelne Institute passieren, die dann vielleicht auch noch gezielt Werbung dafür machen.

Hermann Josef Tenhagen (Stiftung Warentest): Ich habe am Anfang gesagt, dass die Finanzmärkte schnelllebig sind, und dass man schnell reagieren können muss. Es muss eine Beschwerdemöglichkeit geben, nicht unbedingt die eines individuellen Verbrauchers, sondern zum Beispiel des vzbv oder der Verbraucherzentralen, die institutionell so geregelt ist, dass man an die Behörde herantreten kann. Dann kann oder muss auch die Behörde in kurzer Zeit darauf reagieren und etwas zu der Beschwerde sagen oder Abhilfe schaffen. Das wäre sinnvoll. Die Frage ist, an welche Behörde sollen denn der vzbv oder die Verbraucherzentralen herantreten, wenn es sich um ein Problem im Bankenbereich handelt. Das scheint mir die zentrale Frage, weil, wir haben bisher immer noch niemanden, der Risikogeschichten bei den Banken, wenn es denn welche gibt, oder im Finanzdienstleistungsbereich, tatsächlich bearbeitet. Das ist die zentrale Frage, die offengeblieben ist bei der bisherigen Anhörung.

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Ich sagte am Anfang, wir machen Missstandsaufsicht, d. h., unsere Aufgabe besteht nicht darin, als Parteivertreter der einzelnen Beschwerde mit riesiger Sachverhaltsermittlung, gegebenenfalls womöglich noch mittels Gutachteneinholung, nachzugehen, sondern wir machen Missstandsaufsicht insoweit, als dass sich aus einer Vielzahl von Beschwerden zu einem bestimmten Thema abzeichnet, dass etwas im Argen liegt. Wenn diese Beschwerden sozusagen schon kanalisiert sind, indem beispielsweise bei den Verbraucherzentralen bestimmte Sachen auflaufen und das sozusagen vorkanalisiert wird und dann eine solche Beschwerde an uns hergetragen wird, ist das für uns eine Arbeitserleichterung. Wichtig ist nur, dass das, über was die Kollegen oder die Petenten sich beschweren, durch uns abhilfbar sein muss. Wir können beispielsweise durch Maßnahmen dafür sorgen, dass höchstrichterliche Rechtsprechung bei den Banken in der Beratung durchgesetzt wird. Das ist eine Sache, die wir machen können. Was wir nicht machen können, ist beispielsweise eine Rechtsansicht, die eben nicht höchstrichterlich entschieden ist, wo aber die Verbraucherzentralen sagen: „Das müsste so und so erledigt werden“, weil es viele Beschwerden gibt, im Wege der BaFin-Aufsicht vorzuentcheiden. Wir können nicht anstelle der Gerichte in zivilrechtliche Streitigkeiten eingreifen und abschließend entscheiden, also keine Lösung zivilrechtlicher Streitigkeiten durch Verwaltungsakt. Das ist unser Punkt.

Chefsyndikus RA Thorsten Höche (BdB - Bundesverband deutscher Banken): Zu den Ombudsmann-Systemen: Ich denke, Herr Westphal hat auf die Empfehlung der Europäischen Kommission schon hingewiesen, die bestimmte Kriterien für die Arbeit von Ombudsmann-Systemen aufstellt. Wir finden es schon gut, wenn das in Deutschland flächendeckend umgesetzt würde. Das wäre schon ein großer Schritt nach vorne. Wir meinen eigentlich, dass wir mit unserem Ombudsmann-System, das zeigt eigentlich auch die Reaktion der Verbraucher und durchaus auch von Verbraucherschutzorganisationen, bis hin zu den zuständigen Ministerien, ganz gut aufgestellt sind. Das ist nicht wesentlich anders als das System des Versicherungsombudsmanns, wenn Sie auf den Output gucken. Das sind Beschwerden, die in kurzer Zeit und zur Zufriedenheit der Beteiligten entschieden werden.

Abg. Gustav Herzog: Ganz kurz. Also die Anhörung heute Morgen hat nicht dazu beigetragen, dass ich der Auffassung bin, ein Finanzprodukt wird besser kontrolliert als eine Leberwurst. Also kaufe ich die Leberwurst weiterhin mit mehr Vertrauen, als dass ich mir ein Finanzprodukt aneignen würde. Für mich ist immer noch so eine Lücke da. Vielleicht können Sie mir bei der Frage helfen, können Sie diese Lücke schließen oder müssen wir als Gesetzgeber tätig werden? Wer kontrolliert systematisch, dass die Banken ihrer gesetzlichen

Bestimmung, z. B. bei der Beratung, auch nachkommen? Die BaFin sagt: „Das ist nicht unser gesetzlicher Auftrag“. Die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest sagen: „Das können wir uns von unseren Ressourcen her gar nicht leisten“. Deswegen insbesondere nochmals die Frage an Herrn Müller, Sie haben ganz zu Beginn gesagt: „Mit mehr Ressourcen könnten wir das vielleicht leisten“. Habe ich das so richtig verstanden oder Herr Sell, sagen Sie: „Nein, da müsste doch noch gesetzlich der Auftrag vielleicht von der BaFin erweitert werden“?

Klaus Müller (Vorstand Verbraucherzentrale NRW): Dann mache ich das ganz einfach: Ja, im Rahmen unserer bisherigen Möglichkeiten tun wir das gerne, wenn wir dazu finanziell besser ausgestattet werden.

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Ja, meine Antwort ist ganz einfach: Wir haben rund 2100 Kreditinstitute mit Millionen Geschäftsbeziehungen. Die BaFin ist dazu nicht in der Lage, zu prüfen, ob flächendeckend dort eine ordnungsgemäße Beratung stattfindet. Wir können nur umgekehrt herangehen, d. h., wenn es sich durch zahlreiche Beschwerden ergibt, dass diese Beratung nicht ordnungsgemäß stattfindet, dass wir dann im Wege der Missstandsaufsicht reingehen. Aber ein flächendeckendes Qualitätsmanagementsystem für effiziente und ordnungsgemäße Beratung sicherzustellen, ist bei der BaFin nicht möglich, und ich bitte davon Abstand zu nehmen, uns eine solche Aufgabe aufzuerlegen.

Vorsitzende: Aber das Gesetz könnten wir ändern?

Abg. Karin Binder: Ja, ich hatte noch ein bisschen Zeit. Deshalb wäre meine Frage an den Herrn Sell: Die Ausführungen, die vorher Herr Westphal gemacht hat auf meine Frage hin, was er sich vorstellen könnte, was bei der BaFin eventuell an Veränderungen herbeizuführen wäre, Beispiel Großbritannien mit der FSA oder das Modell eben, das in Großbritannien gepflegt wird mit dem Petitionsrecht, wie wäre da Ihre Auffassung? Könnte die BaFin mit einer entsprechenden veränderten Aufgabenstellung dem entsprechen, was Herr Westphal sich vorstellt als vzbv?

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Ja, ich habe versucht, das zu erläutern. Wir haben kein Problem damit, wenn sozusagen Beschwerden, die gehäuft bei den Verbraucherzentralen auftreten, an uns herangetragen werden, weil, wir machen es bei Beschwerden, die zu uns kommen, auch. Was wir nicht machen können ist, Abhilfe zu

schaffen, indem wir Dinge entscheiden, wo sich der Verbraucher wünscht, dass es so und so gemacht wird. Wir können höchstrichterliche Rechtsprechung und den Verstoß gegen höchstrichterliche Rechtsprechung umsetzen und dagegen vorgehen. Wir können nicht Beschwerden, die vielleicht in einem viel späteren Zeitpunkt zu entsprechenden höchstrichterlichen Urteilen führen, antizipieren und sozusagen im Vorfeld reingehen. Unsere Aufgabe ist im öffentlichen Interesse, so steht es genau im Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz – im öffentlichen Interesse, nicht als Parteivertreter. Das ist der Unterschied. Und die Aufgaben der FSA in dem Bereich möchten wir nicht haben, weil die FSA zu einem erheblichen Teil auch so etwas hat wie „financial education“, also das Ganze, was unter den Bereich fällt: „Wie schaffe ich den mündigen Verbraucher im Finanzdienstleistungsbereich?“. Das ist eine gesonderte Aufgabe der FSA, aber da ist sie, glaube ich, eine der wenigen Institutionen weltweit, die das in diesem Bereich hat. Die meisten haben eine solche Aufgabe nicht. Aber so etwas wie den „Super-Complaint“, wenn es denn durchjudiziert ist, nicht sozusagen präventiv, ohne dass wir höchstrichterliche Rechtsprechung haben -.

Abg. Julia Klöckner: Noch einmal eine Frage zur BaFin. Wenn es um die Durchsetzung geht, auch um die Verbraucherrechtsdurchsetzungsfragen, wenn es um kollektive Verbraucherinteressen geht, nicht um Einzelinteressen, das kann ich nachvollziehen, brauchen wir da eine Änderung, dass Sie diese Kompetenzen dann wahrnehmen könnten?

Michael Sell (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen BaFin): Nein, wir bräuchten keine Kompetenzerweiterung an der Stelle. Wir sind dazu in der Lage. Die Frage ist, ob die bisher in ausreichendem Maße genutzt wurde. Ich bin jetzt seit April letzten Jahres im Amt und ich bin mir mit meinem Abteilungsleiter für Recht und Verbraucherschutz einig, dass es mehr darum gehen muss, etablierte höchstrichterliche Rechtsprechung umzusetzen. Beispielsweise eines der Themen, das uns jetzt umtreibt, ist, wie schaffen wir es, die höchstrichterliche Rechtsprechung zur Offenlegung von Provisionen bei Fonds in die Beratungspraxis der Banken hineinzubekommen. Da haben wir entsprechende Schreiben natürlich nicht an die 2100 Banken geschickt, sondern das über die Spitzenverbände gemacht und gesagt: „Sagt uns, was habt ihr gemacht? Wie wollt ihr das weiterbetreiben, dass das umgesetzt wird?“. Und wenn es auftaucht, dass es eben nicht umgesetzt wird, können wir natürlich mit Einzelmaßnahmen an die Bank herantreten, das ist es. Wir brauchen an der Stelle keine Kompetenzerweiterung. Daher bin ich zufrieden. Also, Sie sehen in mir jemanden, der sich nicht eine Aufgabe heranziehen will unter dem Motto: „Schön, dass wir sie haben“, wenn wir nicht in der Lage sind, sie umzusetzen. Deshalb bitte ich wirklich als Ergebnis uns nicht Aufgaben aufzuerlegen, die mit der Grundausrichtung der BaFin, wie es

sie der Gesetzgeber vorgesehen hat, kollidieren. Wir sind, wie gesagt, im öffentlichen Interesse und nicht im Privatinteresse einzelner Anleger bzw. einzelner Verbraucher unterwegs. Dafür haben wir andere Institutionen, die dann auch Musterprozesse führen usw. Wir haben sozusagen „kollektives Versagen“ im Verbraucherbereich oder gehen dagegen vor. Danke.

Vorsitzende: Gut. So, wir wären dann am Ende unserer Anhörung. Ich danke insbesondere den Experten ganz herzlich für Ihre Beiträge. Sie sehen, wir haben das alle ganz interessiert aufgenommen. Das wird sicher auch noch Konsequenzen haben in der weiteren Beratung, nicht nur für diese, sondern wahrscheinlich auch für die nächste Legislaturperiode. Dann werden wir sicher wieder miteinander in Kontakt treten. Vielen Dank noch mal.

Schluss der Sitzung: 10.00 Uhr