

Fragenkatalog

Antworten Edda Castelló, Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Vergleichbarkeit von Produktinformationen/Kostentransparenz

1. Sollten an vergleichbare Produkte vergleichbare Anforderungen gestellt werden? Welche Aspekte sprechen für eine einheitliche regulatorische Behandlung aller Anlage- und Altersvorsorgeprodukte, welche aus Ihrer Sicht dagegen?

Erste Frage: Ja. Alle Bemühungen hin zu einer echten Vergleichbarkeit von „Produkten“ sind zu begrüßen. Ohne solche Vergleichbarkeit kann kein wirklicher Wettbewerb stattfinden.

Regulatorische Behandlung ja/nein?

Aus der Sicht des Verbrauchers sind die Methoden, mit denen sein Schutz erreicht wird, eher zweitrangig. Ihm kommt es auf das Ergebnis an. Sofern sich allerdings unterschiedliche regulatorische Behandlungen auf die Qualität auswirken, wäre auch insoweit eine Einheitlichkeit zu begrüßen – ebenfalls zum Zweck der Vergleichbarkeit.

Grundsätzlich haben sich in der Vergangenheit „Selbstverpflichtungen“ o.ä. als eher lückenhaft erwiesen – vielleicht mit Ausnahme der Konkursicherung. Für unabdingbar halten wir es, die zivilrechtlichen Regeln zur Regulierung von Finanzprodukten auf einem hohen Niveau zu vereinheitlichen. Zum Beispiel unterscheidet sich eine Fondsanlage wirtschaftlich kaum von einer fondsgebundenen Rentenversicherung. Die rechtlichen Rahmenbedingungen dieser beiden „Produktgruppen“ könnten unterschiedlicher kaum sein.

2. Empfiehlt es sich, ein standardisiertes Informationsblatt für alle Finanzprodukte gesetzlich vorzuschreiben, in dem die wesentlichen Merkmale des Produkts und seine Risiken erläutert werden? Empfiehlt sich eine Kennzeichnung des Risikos mit Hilfe von Ampelfarben?

Erste Frage: Die ausufernden Informationspflichten sind ein Irrweg. Das ist inzwischen allen klar. Im Versicherungsbereich ist ein solches „Produktinformationsblatt“ inzwischen vorgeschrieben. Sinn macht es nur, wenn die für den Kunden wichtigen Informationen auch deutlich genannt werden. Das Beispiel „Versicherungen“ ist kaum ermutigend. Die wichtigsten Angaben (Abbruchrisiko, „echter“ Preis) fehlen.

Zweite Frage: Eine Kennzeichnung mit „Ampelfarben“ für Finanzprodukten ist eine relativ neue Idee, die durchaus Charme hat. Dann müsste es aber nicht nur um die Kennzeichnung des Risikos gehen, sondern auch um andere Merkmale (z.B. Transparenz, Flexibilität, Rendite, ethische Verwendung). Die Kriterien für die zu vergebenden Farben wären von der Stiftung Warentest/den Verbraucherzentrale zu entwickeln.

3. Kann ein Kennzeichnungssystem wie die Ampelkennzeichnung einen Warnhinweis für Verbraucherinnen und Verbraucher geben?

Siehe 2. Frage Ziffer 2.

4. Sollte eine Pflicht zur Offenlegung aller Kosten, also Abschluss-, Verwaltungs-, und Kapitalanlagekosten, eingeführt werden?
JA!!! Und zwar aller Kosten, auch den bislang verschobenen Kosten (Zusatzverträge wie Restschuldversicherungen oder versteckte Kosten in Kombi-Verträgen). Das ist aus unserer Sicht eine der wichtigsten Forderungen! Verbunden werden muss die echte Preisauszeichnungspflicht mit spürbaren (zivil- und wettbewerbsrechtlichen!) Sanktionen bei Verstößen. Sofern es um Sparverträge geht, sollte eine Verpflichtung zur Angabe einer „effektiven Rendite“ (analog effektiver Jahreszins) zwingend sein. Hierin müssten alle Kosten (Nebenkosten, verschleierte Kosten) enthalten sein.

5. Bisher werden die o. a. Kosten abhängig vom Produkt teilweise in absoluten Beträgen, teilweise in Prozent angegeben. Lässt sich eine Vergleichbarkeit der Kosten für die unterschiedlichen Produkte herstellen? Ist die sog. „Reduction-in-yield“-Methode, also die Angabe der durchschnittlichen jährlichen Verringerung der Rendite aufgrund der eingerechneten Kosten einschließlich der Kapitalanlagekosten, hierfür geeignet?
Die Preisangaben (z. B. bei Riester-Verträgen) mal in Prozentsätzen (bezogen auf unterschiedliche Größen und zeitliche Phasen), mal in Euro/Cent-Beträgen dient einzig der Verschleierung der echten Kosten. Mit fehlt die (betriebswirtschaftliche) Kompetenz, die möglichen Verfahren zu bewerten. Herauskommen muss am Ende aber eine Zahl pro „Produkt“, die der Verbraucher mit den Zahlen anderer Produkte vergleichen kann (analog effektiver Jahreszins).

6. Empfiehlt sich bei Investmentfonds die Angabe einer Gesamtkostenquote, auch Total Expense Ratio (TER) genannt, in die die Kosten bis hin zu den Depotbankgebühren eingerechnet sind?
Auch hier gilt: Alle Kosten sind in die Gesamtangabe einzubeziehen. Selbstverständlich gehören Depot-„Gebühren“ (besser: -„Entgelte“) in die Effektiv-Rendite-Angabe hinein.

7. Wie kann die Transparenz der Risiken von Finanzanlagen verbessert werden, ohne den Verbraucher mit zu vielen Informationen über die einzelnen Finanzprodukte zu überlasten?
Bei Risiken geht es ja nicht nur um das Konkursrisiko, sondern auch z. B. um Abbruchrisiko, fehlende/mangelnde Handelbarkeit/Fungibilität, (Kurs-)Verluste bei vorzeitigem Verkauf u. a.. Eine „Ampellösung“ hielte ich für eine richtige Richtung, vorausgesetzt, die Kriterien und die Vergabe der Punkte erfolgt nicht von der Branche selbst. Transparenz-Umgehungs-Versuche müssen fühlbare Sanktionen nach sich ziehen.

Beratung/Verbraucheraufklärung

8. Wie kann die unabhängige Beratung und Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher verbessert werden?
Unsere wichtigste These: Wir wollen eine Korrektur des Marktgeschehens durch sichere „Produkte“ und nicht in erster Linie über die Beratung! Der Glaube, man müsse nur die Verbraucher ordentlich aufklären und richtig beraten, dann würde es sich schon das Beste herausuchen, ist eine Fiktion. Er muss sich ja nicht nur über Finanzprodukte informieren, sondern auch über andere Produkte und Dienstleistungen des Verbraucherlebens (Versicherungen, Telekommunikation, Lebensmittel, Gesundheit...).

Ebenso, wie der Verbraucher ein Auto oder eine Bohrmaschine kaufen kann, ohne zu befürchten, sich durch die Nutzung zu schädigen,, muss er auch Geld-„Produkte“ erwerben können ohne Angst vor finanziellem Schaden!

Unabhängig kann nur Beratung außerhalb der Anbieterseite sein. Zahlreiche Test belegen die inzwischen desolat gewordene „Beratungsqualität“ der Anbieterseite. Bislang fehlt es allerdings auch an einigermaßen verbindlichen Standards hinsichtlich „korrekter“ Beratung. Die aus Verbrauchersicht allerübelsten Verträge und Konstruktionen werden bislang von der Anbieterseite verteidigt als „ausdrücklich gewollt“ oder „durchaus geeignet“ oder „steuergefördert“ o.ä. verteidigt.

9. Sehen Sie Bedarf für einen Ausbau des Angebots an unabhängiger Finanzberatung? Wenn ja, durch wen und in welcher Höhe sollte ein derartiger Ausbau finanziert werden? Empfiehlt sich eine Beteiligung der Anbieterseite an den Kosten für den Ausbau der unabhängigen Beratung?
Trotz unserer These (Frage 9) halten wir natürlich den Ausbau einer unabhängigen Beratung für unverzichtbar. Die Strukturen der Beratung sind im Prinzip bei den Verbraucherzentralen vorhanden. Jede Verbraucherzentrale ist in diesem Bereich sehr erfolgreich tätig – allerdings in vielen Fällen aus Kostengründen nur auf „Sparflamme“.
Die Anbieterseite hat durch die faktische Einstellung echter Beratung eine Menge Geld gespart und an der Fehlberatung kräftig verdient. Wir hielten es – auch aus Gründen der Wiedergutmachung - für überaus sinnvoll, die Anbieterseite an der Finanzierung zu beteiligen.
10. Empfehlen sich Maßnahmen zur Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf die Vorteile einer Beratung durch unabhängige Dritte hinweisen?
Selbstverständlich. Die Basis ist durch die Verbraucherzentrale da, die ein hohes Ansehen genießen und deren Unabhängigkeit und Kompetenz außer Frage steht.
Im übrigens halten wir auch eine Honorarberatung (analog Versicherungsberater) für sinnvoll.
11. Sollte für den gesamten Bereich der Finanzdienstleistungen gesetzlich vorgeschrieben werden, dass Beratungsgespräche zu dokumentieren sind? Wenn ja, in welcher Form sollte die Anbieterseite darauf hinweisen, dass ein Anlageprodukt nicht dem Risikoprofil des Kunden entspricht? Sollte eine vorvertragliche Hinweispflicht gesetzlich eingeführt werden?
Solange es keinen Konsens über eine „richtige“ Beratung gibt, macht eine Ausweitung der Dokumentationspflicht keinen Sinn. Die bisherigen Ansätze sind nicht ermutigend. Entweder schreibt der Anbieter da hinein, was zu dem verkauften Produkt passt (viele Verbraucher wundern sich über das angefertigte Profil, welches so gar nicht zu den eigenen Angaben passt...) oder es gibt Vermerke (Citibank/Lehman) „Kunde wünschte ausdrücklich Produkt, was nicht zu seinem Profil passt.
Dokumentationen machen allenfalls dann Sinn, wenn der Verbraucher sie gegenzeichnet. Aber da man ihm im Beratungsgespräch nahezu alles vorlegen kann, wirkt solche Dokumentation eher kontraproduktiv.
Schlechte/nachteilige Produkte dürfen einfach nicht vorkommen oder angeboten werden! Versuchte Heilungen durch Dokumentationen sind ein Irrweg.
12. Sollte eine Beweislastumkehr bei der Beratung eingeführt werden? Wie bewerten Sie diese?

Ja, natürlich. Unverzichtbar und zurzeit gängige Forderung. Aber nochmals: Es fehlt bislang an Standards über den Inhalt richtiger Beratung! Und: Finanzprodukte sollten so beschaffen sein, dass sie auch ohne Beratung „verkauft“ werden können! Anbieter müssen es rechtfertigen, wenn sie Kunden ein objektiv nicht anlegergerechtes Produkt verkauft haben – d.h. eigentlich ist es strikt verboten – wenn der Berater aber meint, es sei ausnahmsweise gerechtfertigt gewesen, muss er das substantiiert darlegen und beweisen können.

Es gibt eine extreme Informationsasymmetrie zwischen Anbietern und Kunden gibt: die Kunden wissen oft selbst nicht, was sie brauchen und es werden ihnen Produkte angeboten, die sie nicht beurteilen können – die Überzeugungskraft des Beraters, also die emotional-persönliche Komponente und die Verpackung des Produkts (schöne bunte Bilder auf Hochglanzpapier) spielt mangels wirtschaftlicher Erfahrung und differenzierter Kenntnisse über Anlageprodukte, die entscheidende Rolle.

13. Sollte die Verjährungsfrist für Falschberatung auf die im Zivilrecht allgemeine übliche Frist von 3 Jahren, bei Unkenntnis des schädigenden Ereignisses 10 Jahren verlängert werden?
Ja, selbstverständlich. Wichtig: Fristbeginn ab Kenntnis über alle Aspekte des Schadens! Bei Laufzeiten von 10, 20 oder 50 Jahren weiß man ja oft erst am Ende, dass eine falsche Beratung vorgelegen hat – zum Beispiel wenn aufgrund hoher (versteckter) Kosten die Ablaufleistung deutlich geringer als in Aussicht gestellt ausfällt.
14. Was kann von Anbieterseite getan werden, um den für die Verbraucher ungünstigen Anreizwirkungen eines provisionsbasierten Vertriebs entgegenzuwirken? Sehen Sie mittelfristig Möglichkeiten für eine Abkehr vom provisionsbasierten Vertrieb?
Mit dem Einstieg in den provisionsorientierten Vertrieb (bzw. ähnlicher Anreizsysteme) fing das Elend der schlechten Beratung bei Banken und Sparkasse so richtig an (wie schon Jahrzehnte zuvor bei den Lebensversicherungen). Selbstverständlich würde mancher Angestellter bei Bank und Sparkasse gerne wieder mehr im Kundeninteresse beraten. Aber diese Forderung scheint illusorisch, solange Banken, Sparkassen und Versicherungen an den Produkten besonders gut verdienen, die für die Kunden nachteilig sind.
15. Welchen Regulierungsbedarf sehen Sie in Bezug auf die Verbraucherrechte, um Anleger besser vor Falschberatung zu schützen? (z. B. Haftungsrecht und Beweislastregeln etc.?)
Umkehr der Beweislast, Verlängerung der Verjährungsfrist sind Forderungen, die sich wohl leicht umsetzen lassen und die dringend notwendig sind. Mittelfristig geht es aber um andere Forderungen: Entwicklung von Produkten, durch die der Kunden keinen finanziellen Schaden erleidet. Abkehr von dem Irrweg „Informationspflichten“. Wir brauchen „echte“ Verbraucherschutzregeln! Wahre Preis-/Renditeangaben, Kostenbegrenzungen, Sanktionen bei Verstößen, Entwicklung von Standards für „gute“/„geeignete“ Produkte, flexible Lösungen (statt Strafen) bei Kündigungen.
16. Worin liegen die grundsätzlichen Ursachen für Falschberatungen im Bereich der Finanzanlagen?
Banken und Versicherer verdienen besonders gut an „Produkten“, die in der Regel für den Kunden nachteilig sind. Da bislang die Kosten und Risiken gut versteckt und verschleiert werden können und das Verschleiern von Kosten und Risiken folgenlos bleibt, gibt es keinen Grund für Geldinstitute, von dieser Praxis abzuweichen. Außerdem verdienen sie gut am „Hin und Her“ – also dem

häufigen Umschichten des Depots. Ich habe zum Beispiel noch nie gehört, dass eine Bank oder Versicherung einen Bundesschatzbrief aktiv beworben und verkauft hätte – eine überaus vernünftige Form der Geldanlage!

17. Wie kann gewährleistet werden, dass Verbraucherinnen und Verbraucher künftig vor Vertragsabschluss von Geldanlage- und Altersvorsorgeprodukten besser über Risiken informiert werden und zwar in der Weise, dass die Risiken verstanden werden und der Verbraucher tatsächlich ein Wahlrecht hat?
**Zurzeit wird (zu Unrecht) offenbar wegen Lehman der Fokus zu stark auf das Insolvenzrisiko gerichtet.
Nochmals: Wir sehen kein Allheilmittel in noch mehr Information. Dennoch spricht natürlich nichts gegen eine bessere und richtige Information, z. B. in Richtung „Ampel“, vorausgesetzt, die Farben werden nicht von der Branche selbst verliehen. Unverzichtbar sind Informationen über die wirklich wichtigen Dinge: den echten Preis, Regeln bei Störungen usw.**
18. Derzeit werden Finanzprodukte überwiegend provisionsorientiert verkauft. Nicht nur freie so genannte Finanzberater, auch Banken und Sparkassen orientieren die Verkaufsstrategie zunehmend an der Provision, als am Kunden. Wie könnte die Verkaufsstruktur neu geregelt werden?
Siehe die obigen Erläuterungen. Übrigens wird die Verpflichtung zur Offenlegung von Provision (die an sich ja schon besteht!) kein Allheilmittel sein, solange es in der Breite keine Sanktionen bei Verstößen gibt und andere Kosten weiter verschleiert werden dürfen. Aktuell bestreitet z. B. die Haspa, dass sie von Lehman „Provision“ bekommen habe, es sei ja „nur“ eine „Marge“ gewesen. Jetzt darf man wohl erst einmal wieder zum BGH marschieren, um zu erfahren, ob „Marge“ das gleiche oder etwas anderes ist als „Provision“!

Regulierung von Produkten und Finanzvermittlern

19. Sollten alle Produkte, die der privaten Anlage dienen, einer Regulierung unterzogen werden, also etwa auch geschlossene Fonds?
Geschlossene Fonds sind ohnehin vollkommen ungeeignet als „Sparprodukte“ für die Allgemeinheit. Die entscheidende Frage ist aber, was reguliert werden soll... Bei eine Ampelkennzeichnung bekämen sie ein glattes „rot“.
20. Befürworten Sie einheitliche Zulassungs-, Registrierungs-, Aufsichts-, Transparenz- und Haftungsregeln für alle, auch ungebundene, Finanzvermittler? Sollten alle Finanzvermittler - wie bei Versicherungsvermittlern durch das VVG und den Ausführungsverordnungen vorgeschrieben - ein Mindestmaß an Qualifikation nachweisen und eine Berufshaftpflichtversicherung vorweisen?
Qualifikation eines Beraters führt nicht dazu, dass die Kunden bessere Finanzprodukte bekommen. Niemand wird sich gegen Qualifikation sträuben – aber nützen tut es den Verbrauchern wenig bis gar nichts. Auch sollte die Haftung des Vermittlers nicht der Ansatzpunkt sein, sondern die Haftung des „Dienstherrn“. Die Pflicht zur Berufshaftpflichtversicherung wird begrüßt. Aufsicht muss selbstverständlich personell ausreichend ausgestattet sein.

21. Sollte das in der letzten Legislaturperiode nicht verabschiedete Kapitalmarkt-Informationshaftungsgesetz (KapInHaG) wieder belebt und erneut in das parlamentarische Verfahren eingeführt werden?
Ja. Aber in verschärfter Form hinsichtlich Haftungsmaßstab und -höhe und Verjährungsfrist, wie vom vzbv gefordert.
22. Was halten Sie von einem „Produkt-TÜV“ also einer Prüfung bzw. Zertifizierung neuer Finanzprodukte bevor sie auf den Markt kommen?

Das ist ein interessanter Ansatzpunkt und geht in die Richtung „Ampel“-Kennzeichnung. Es kommt aber natürlich auf die Kriterien der Zertifizierung an. Zum Beispiel hat die nötige Zertifizierung von „Riester“-Produkten nicht verhindern können, dass rund 80 % der Kunden falsche und überteuerte Verträge haben.

Aufsicht/Kontrollmechanismen/BaFin

23. Sollte der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher Aufsichtsziel der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) werden oder wird hierdurch die Finanzmarktstabilität und die Zusammenarbeit zwischen Aufsichtsbehörde und beaufsichtigtem Unternehmen gefährdet? Gibt es als Konsequenz der aktuellen Fälle weitergehende Forderungen an die BaFin?
Unsere bisherigen Erfahrungen mit der Verbraucherschützenden Wirkung des BaFin sind – mit Verlaub – so desolat, dass wir hier keinen Erfolg versprechenden Ansatz sehen. Das Selbstverständnis des BaFin geht wohl auch nicht wirklich in Richtung „Verbraucherschutz“. Eher fürchten wir widerstreitende Ziele.
24. Sollte die BaFin die Einhaltung Verbraucherschützender Informationspflichten wie der Preisangabenverordnung im Bereich Finanzdienstleistungen kontrollieren und die Öffentlichkeit über eine etwaige Nichteinhaltung informieren?
Viel effektiver wäre die intensive Nutzung bereits bestehender zivilrechtlicher Instrumente (Verbandsklagen durch Verbraucherzentralen). Nötig wäre allerdings eine massive Stärkung der Ressourcen, ein ausreichend hoher Prozesskostenetat, Übernahme von Prozessrisiken oder Änderung des § 10 UWG (Erlöse aus Gewinnabschöpfung fließen in einen Fonds für Verbandsklagen).
25. Empfiehlt sich eine gesetzliche Regelung, wonach Erkenntnisse oder Gutachten der BaFin über Rechtsverstöße im Bereich Finanzvertrieb im Nachhinein veröffentlicht bzw. in einem Prozess verwertet werden können? Wenn ja, in welchem Gesetz sollte diese Regelung getroffen werden?
Aber ja! In welchem Gesetz das geregelt wird, ist mir ziemlich egal. Noch besser wäre eine frühzeitige Kooperation, damit z. B. durch eine Verbandsklage schneller Abhilfe erreicht werden kann als durch ein behördliches Verfahren.
26. Wie bewerten sie die Einführung einer sektorspezifischen Interessenvertretung in Form eines Watchdogs (Marktwächters) nach britischem Vorbild, der den Markt beobachtet, Verbraucheraufklärung weiter entwickelt, als Beschwerde- und Schlichtungsstelle fungiert und die Verbraucherinformation verbessert?
Ich bin der Meinung, dass die Verbraucherzentrale im Prinzip genau die richtigen Organisationen sind, diese Aufgabe wahrzunehmen. Die organisatorischen und personellen Voraussetzungen sind gegeben,

insbesondere auch durch die Verbandsklagebefugnis, das „Selbstverständnis“, ihre Unabhängigkeit, ihre „Parteilichkeit“, ihre Erfahrung und ihre Kompetenz in Öffentlichkeitsarbeit. Solange allerdings manche Verbraucherzentralen aufgrund von Mittelkürzungen am langen Arm nahezu verhungern, können sie diese wichtigen Aufgaben nicht flächendeckend wahrnehmen. Dass eine andere/neue Organisation das besser und billiger machen kann, bezweifle ich. Gern würden wir (und alle anderen Verbraucherzentralen) innerhalb unserer Organisation alle diese Aufgaben verstärkt wahrnehmen! Wir könnten es sozusagen „aus dem Stand“ (siehe das „Finanzofon“ im letzten Quartal des Jahres).

27. Wie hat die BaFin den Zertifikatemarkt in der Vergangenheit kontrolliert?
Es wird gefordert, dass die BaFin künftig die Interessen aller Marktteilnehmerinnen und Marktteilnehmer vertreten soll, somit auch die der Verbraucherinnen und Verbraucher.
Wie könnte die Ausweitung der Aufgaben aussehen?
Wie kann sichergestellt werden, dass Informationen von Verbraucherinnen und Verbrauchern oder von Verbraucherorganisationen von der BaFin aufgegriffen und umgesetzt werden?
Wie müsste die BaFin ausgestatte sein, damit sie den Verbraucherschutz als eine ihrer Kernaufgaben wahrnehmen kann?
Siehe Frage 24 und 25.
28. Auch die Kontrollmechanismen in den Banken haben teilweise versagt. Wie kann erreicht werden, dass Aufsichtsräte und Vorstände ihre Kontrolle wahrnehmen?
Aus der eigenen Arbeit kann ich dazu nichts beitragen. Nützen dürfte aber wohl ein Entlohnungssystem, das an mittel- und langfristige Geschäftserfolge anknüpft. Vor allem: vernachlässigte Aufsicht sollte Haftungsfolgen haben!
29. Empfiehlt sich die Einrichtung eines „Marktwächters Finanzen“, der den Markt beobachten, Aufklärungskampagnen entwickeln, Warnungen vor schädlichen Produkten aussprechen und Abmahnungen und Klagen gegen irreführende Werbung und rechtswidrige AGBs durchführen soll?
Siehe Frage 26.
30. Wäre die europäische Form von Stiftung Warentest das geeignete Instrument, um wieder Sicherheit für die Verbraucher im Finanzmarkt herzustellen?
(keine Meinung).

Einlagensicherung

31. Bei der Abwicklung der Auszahlung der Kaupthing-Spareinlagen an Verbraucher über die isländische Einlagensicherung gab es vielfältige Probleme.
Wie kann sichergestellt werden, dass künftig schnell notwendige Informationen an Verbraucherinnen und Verbraucher weitergegeben werden?
Wie können die Einlagen bei europäischen Banken außerhalb Deutschlands effektiver gesichert werden?
Wie kann eine schnelle Regulierung erreicht werden?
Könnte eine europäische Clearingstelle bspw. bei der Europäischen Zentralbank eine Lösung sein?
Wie kann eine europaweit agierende Finanzaufsicht aufgestellt werden?

Wie können die Einlagensicherungen der europäischen Länder abgesichert werden, um ein Versagen der Sicherungssysteme zu verhindern?

Könnte künftig die Abwicklung nach einem Sicherungsfall bei europäischen Banken über die deutsche Einlagensicherung erfolgen, um organisatorische Probleme und Schwierigkeiten zu lösen?

(keine Meinung)

Ratingagenturen

32. Ratingagenturen waren mitverantwortlich für das Entstehen der Finanzkrise. In welcher Weise kann ein Versagen der Ratingagenturen künftig verhindert werden?
Wir halten den Aufbau unabhängiger – z.B. durch Pflichtbeiträge der Branche finanzierte – Ratingagenturen für erstrebenswert.

Finanzmarkt grundsätzlich

33. Welche Rolle spielte fehlender Verbraucherschutz in der aktuellen Finanzmarktkrise?
Eine riesengroße Rolle! Vergessen wir nicht: Der Ausgangspunkt ist eine unverantwortliche Kreditvergabe auf breiter Basis gewesen.
34. Welche Rolle spielten unlautere Maßnahmen von Banken, Sparkassen sowie anderer Finanzdienstleister in der aktuellen Finanzmarktkrise?
**Unlautere Maßnahmen von Banken, Sparkassen (und Versicherungsunternehmen) spielen schon seit Jahrzehnten eine unrühmliche Rolle. Durch die Finanzmarktkrise ist nun gerade einmal der Blick auf Mängel der Einlagensicherung und Beratungsfehler (Konkursrisiko bei Lehman) gerichtet.
Das sind aber eigentlich nur Randprobleme. Viel schlimmer sind die laufenden Milliardenverluste, die den Verbrauchern nicht durch Katastrophen (=Konkurs) entstehen, sondern im Normalbetrieb (pro Jahr 3,5 Milliarden durch gekündigte Lebensversicherungen, ein paar Hundert Millionen alle Jahre wieder durch Pleiten in Grauen Kapitalmarkt, bislang nicht empirisch untersuchte Schäden durch unnötig hohe Kosten bei Schrottimmobilen/Erwerbermodellen, kreditfinanzierte Beteiligungen, falsche und überteuerte Produkte/Objekte – bestimmt ein paar Milliarden...**
35. Ist damit zu rechnen, dass in Folge der Finanzmarktkrise es 2009 und 2010 zu weiteren Zusammenbrüchen von Finanz- und Kreditinstituten oder sonstigen Anlageformen zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher kommt? Ist in dem Zusammenhang nach Ihren Erkenntnissen mit einer Zunahme der Überschuldung von privaten Haushalten und Insolvenzen von KMU's zu rechnen? Wären die Schuldnerberatungsstellen bei einer angenommenen Zunahme von Überschuldungen in der Lage, die Betroffenen zeitnah und seriös zu beraten sowie zu unterstützen?
Die Klientel, die seit Jahren zu uns wegen Überschuldung kommt, ist nicht identisch mit derjenigen, die jetzt als „Lehman“-Opfer in die Beratung kommt. Viel problematischer beim Thema Verschuldung ist auch hier wiederum nicht der „GAU“ private Insolvenz (für Hamburg gilt, dass die privaten Insolvenzfälle einigermaßen abgewickelt werden können), sondern der Umstand, dass durch falsche Kredite Millionen von Verbrauchern viel zu viel Geld bezahlen. Das

treibt sie nicht in den Konkurs, führt aber während des Erwerbslebens dazu, dass wenig oder kein Geld für vernünftige private Altersvorsorge vorhanden ist. Auch durch Falschberatung im Bereich Geldanlage wird viel Vermögen vernichtet, das dann für die Versorgung im Alter fehlt.

36. Können Sie abschätzen, welcher volkswirtschaftliche Schaden jährlich durch falsche oder überteuerte Kapitalanlageprodukte verursacht wird?
Bei Kapital-Lebensversicherung sind es jährlich 3,5 Milliarde Euro (1 Mio. gekündigte Verträge pro Jahr x Durchschnittsdifferenz zwischen Ein- und Auszahlung EUR 3.500). Beim Grauen Kapitalmarkt sicher auch noch ein paar Milliarden. Und den „alltäglichen Wahnsinn“ – das sollte wirklich einmal empirisch untersucht werden!!
37. Gibt es im Versicherungsbereich im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz auf Finanzmärkten Handlungsbedarf zur Verbesserung des Verbraucherschutzes?
Ja! Das Hauptproblem wurde bereits angesprochen: Minus-Renditen bei $\frac{3}{4}$ der rund 80 – 90 Millionen Verträgen, bei $\frac{1}{4}$ magere Renditen. Das neue VVG hat hier nur minimale Verbesserungen gebracht.
38. Halten Sie es für erforderlich, die Kreditvergabe verantwortlicher und sozial gerechter zu gestalten? Wenn ja, welche Möglichkeiten sehen Sie, dies umzusetzen? Welche Vorteile würde das für die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie den Finanzmarkt und die Volkswirtschaft bringen? Gibt es hierfür Beispiele einer guten Praxis auf europäischer oder internationaler Ebene? Falls nein, warum nicht?
Wir folgen der Auffassung des Instituts für Finanzdienstleistungen.
39. Welche Erfahrungen haben Sie in der jetzigen Finanzmarktkrise bei der Arbeit mit oder Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern gemacht? Mit welchen Methoden wurden Verbraucherinnen und Verbraucher dazu gebracht, teilweise ihre gesamten Ersparnisse in riskanten Anlageprodukten anzulegen? Waren den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Risiken ihrer Kapitalanlageprodukte bekannt? Welche Verbraucherinnen und Verbraucher sind insbesondere von Verlusten betroffen?
**Die augenfälligste Erkenntnis (die uns selbst überraschte!): Die Verbraucher haben keine Ahnung, was sie „im Depot“ haben! Klassische Frage: Ich habe da so ein, ich weiß nicht, ist es ein Zertifikat oder so? Jedenfalls ist es mit Garantie und ich bekommen auch Zinsen, sag mein Berater. Der ist jetzt aber nicht mehr da. Nein, ein Prospekt habe ich nicht, ich wurde angerufen. Eigentlich habe ich der Bank immer vertraut...“. Dabei waren alle: Reiche und nicht so Reiche, Schlaue und eher Schlichte, Alte und Junge.
Die Beratung und der Verkauf durch die Geldinstitute sind viel katastrophaler, als wir es uns bislang gedacht hatten! Illegale Werbemethoden (cold call), „bequatschen“ ohne Ende, Verschweigen von Risiken, Nicht-Aufklärung über grundlegende Dinge (Kosten, Zinsregeln) – das alles sind keine Einzelfälle! Und die Unkenntnis über ihre Finanzdinge der Verbraucher ist immens. Wir glauben nicht daran, dass man diese Verbraucher alle wirklich aufklären kann (obwohl wir es natürlich für unabdingbar halten, das Beratungsangebot massiv auszubauen). Eine Lösung kann in der Tat nur über die Verbesserung der „Produkte“ erreicht werden.**
40. Welche Veränderungen auf europäischer und internationaler Ebene wären notwendig, um den Verbraucherschutz für Finanzmärkte zu verbessern?
(keine Meinung).

Rechtliche Rahmenbedingungen

Zertifizierung

41. Welche Vorteile für die Verbraucherinnen und Verbraucher würde eine vereinfachte Prospektspflicht, ähnlich wie dies im Investmentfondsbereich vorgeschrieben ist, für Kapitalanlageprodukte bringen? Was müsste Inhalt der Prospekte sein, um die Anlegerinnen und Anleger transparent zu informieren und deren Richtig- und Vollständigkeit sicher zu stellen? Welche europäischen Richtlinien oder Verordnungen müssten hierfür hin welcher Weise verändert werden?

Wie mehrfach erwähnt: Ausufernde Informationspflichten sind kontraproduktiv. Auch Kapitalanlageprodukte im Investmentbereich könnten mit einer „Ampel“-Regelung ganz gut beschrieben werden.

42. Welche Dringlichkeit messen Sie der Notwendigkeit bei, die angebotenen Anlageprodukte durch eine der öffentlichen Kontrolle unterstehende Einrichtung zertifizieren zu lassen?

Kommt darauf an, nach welchen Kriterien zertifiziert wird! Siehe Frage 22)

Halten Sie eine symbolisierte Kennzeichnung der Qualität der Produkte (ähnlich einer Ampelkennzeichnung für Lebensmittel) für sinnvoll und machbar? Sehen Sie mit Blick auf die Vermittlung von Zertifikaten besondere Anforderungen?

Lassen Sie uns einmal probierhalber ein Zertifikat mit einigen Ampeln versehen:

Sicherheit: gelb bis rot

Rendite: gelb bis rot

Flexibilität: gelb bis rot

Transparenz: rot

Ethische Verwendung: Je nach Emittent grün bis rot

Bestimmt hätte man mit solcher Kennzeichnung einige Probleme, die Dinger loszuschlagen.

43. Gibt es Finanzprodukte die nicht vom bisherigen Kontrollsystem erfasst sind? Wie könnte hier der Verbraucherschutz verbessert werden?
?

Haftung

44. Welche Möglichkeiten sehen Sie, die Haftung der Emittenten von Wertpapieren und der Banken, die diese Papiere vertreiben, wirksamer zu gestalten?

Wenn die Frage auf eine Form der Einlagensicherung für solche Wertpapiere abzielt, habe ich große Bedenken. Nochmals: Das wegen Lehman so im Mittelpunkt stehende Konkursrisiko ist nicht das Hauptproblem bei Zertifikaten! Eher sind es die zahlreichen Varianten hinsichtlich Zinszahlung oder Kapitalrückzahlung, die an intransparente Variationen von Parametern/Indizes geknüpft sind. Einen „Verbraucherzentralen-TÜV“ hätte kaum eines der Zertifikate bestanden.

45. Sehen Sie Möglichkeiten der Anknüpfung an die Vorschläge, die im Jahre 2004 von der Bundesregierung erarbeiteten aber dann zurückgezogenen Entwurf zum sog. Kapitalmarktinformationshaftungsgesetz vorgelegt worden sind, und inwieweit wären Vorschläge zu verbessern?

Siehe Frage 21

46. Welche Gerichtsurteile im Zuge der Finanzkrise zu Falschberatungen von Bankkundinnen und –kunden sind bisher mit welchem Tenor gefällt worden? Welche

Erfahrungen wurden in bisherigen Prozessen mit der Beweislast der Bankkundinnen und – kunden gemacht? Wie müsste die Beweislast verändert werden, um einen fairen Markt für Finanzdienstleistungen zu schaffen?

Aktuell zu Lehman: negative (LG Frankfurt) und positive (LG Hamburg) Entscheidung zu gleichartigen Sachverhalten. Das zeigt, wie mühselig, riskant und teuer es für die Anleger ist, dass jeder für sich seinen Anspruch mit langem Atem durchsetzen muss!

Vom Prinzip her wäre zwar zivilrechtlich das „Beratungsverschulden“ ein guter Ansatz, Marktversagen zu korrigieren. Aber tatsächlich ist es überaus schwierig, in der Breite dieses Instrument durchzusetzen – eine präventive Wirkung geht schon gar nicht davon aus (siehe Beispiel Erwerbermodelle!). Solange es keine verbindlichen Kriterien für Falschberatung gibt und Gerichte durchweg den „mündigen Bürger“ fingieren, kommt man hier nicht weiter. Natürlich wäre „Beweislastumkehr“ zu befürworten – aber ein Allheilmittel ist das nicht.

47. Welche Vorteile bzw. Nachteile brächte die Umkehr der Beweislast bei fehlerhafter Anlageberatung?

Siehe Frage 46

48. Welche Gründe sehen Sie für die Notwendigkeit der Verlängerung der Verjährungsfristen?

Das ist dringend notwendig! Die falsche Beratung zeigt sich ja oft erst am Ende der Laufzeit (nicht selten Jahrzehnte!). Erst zu diesem Zeitpunkt sollte die Verjährungsfrist beginnen.

Prozesskosten-Sicherungsfond

49. Welche Möglichkeiten haben Geschädigte von Lehman-Zertifikaten, ihre möglichen Prozesskosten in Form von Sammelklagen zu reduzieren?

Was ist mit Sammelklage gemeint? Streitgenossenschaft oder Abtretung?

Nach derzeitiger Rechtslage sehen wir keine Möglichkeit einer „Sammelklage“ in der einen oder anderen Variante. Da es (auch) auf die individuelle Beratungssituation ankommt, sind diese Fälle nicht für eine Bündelung geeignet. Leider gibt es meines Wissens kein Verfahren, mit dem man z. B. die versteckten Provisionszahlungen abstrakt klären könnte.

49. Welcher Voraussetzungen bedarf die Einrichtung eines Prozesskosten-Sicherungsfonds, der den Geschädigten von Lehman-Zertifikaten die Möglichkeit einräumen würde, einen Prozess zum Rückerhalt ihres Geldes bzw. Schadensersatz gegenüber den ausgebenden Banken und Sparkassen führen zu können, wie in einer Öffentlichen Petition vom 17.10.2008 an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages gefordert wird?

Geld. Aber – offen gesagt: Wenn es irgendwo Geld gibt für Musterverfahren im Finanzdienstleistungsbereich – da fallen mit ein halbes Dutzend wichtigerer Konstellationen ein!

Unabhängige und seriöse Finanzberatung

Anreizsysteme

50. Sehen Sie gesetzgeberischen Bedarf, die aktuellen Anreizsysteme, die das beratende Personal zwecks höherer Abschlusszahlen und entsprechender

Vergütungen zu immer offensiveren Beratungspraktiken drängen, stärkere im Sinne des Verbraucherschutzes zu verbessern?

Von alleine machen die Geldhäuser im eigenen Profitinteresse offenbar nicht.

Qualität der Beratung

51. Welche Möglichkeiten des Gesetzgebers sehen Sie, die Anlagevermittler und Finanzberater auf eine verbesserte Qualifikation ihres bei der Beratung eingesetzten Personals zu verpflichten? Halten Sie die Ausweitung der Dokumentationspflicht über die Vorschriften des MiFID hinaus für erforderlich? Wie kann sichergestellt werden, dass alle Finanz- und Anlageberater für die unabhängige verbraucher-orientierte Finanzberatung qualifiziert sind?

(siehe Frage 20)

Aufsicht

53. Inwieweit rechtfertigen die in großer Zahl bekannt gewordenen Fälle von Falschberatung die Notwendigkeit, die öffentliche Aufsicht über die Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Finanzdienstleistungen zu verbessern? Welche Maßnahmen wären erforderlich, um den Aufgabenbereich der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in diese Richtung zu erweitern?

(siehe Frage 23 und 24). Schön wäre aber schon, wenn z.B. die BaFin durch Auswertung unserer Erkenntnisse zu dem Schluss kommen könnte, dass die betroffenen Banken im großen Stil ihre Pflichten verletzt haben und sie diese Institute verpflichten könnte, einen nennenswerten Betrag zur Entschädigung ihrer Kunden in einen Fonds einzuzahlen, aus dem dann die Gelder an die Geschädigten verteilt werden, z.B.: jeder erhält 70 % seines Schadens – wenn er mehr will, muss er klagen (Idee in Kladder).

54. Wie beurteilen Sie die Forderung nach Unterstellung von Derivates-Geschäften unter die staatliche Finanzaufsicht mit Blick auf Belange des Verbraucherschutzes?

„Lehman ist pleite – viele Leute haben Geld verloren – das sind wohl „Derivate“ – also Derivate Markt staatlich kontrollieren.“

Das ist ein bisschen simpel als Forderung und „Herumdoktern“ an einem Aspekt.

Institutionalisierung der Verbraucherberatung zu Finanzdienstleistungen

55. Wie kann gesichert werden, dass die Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher in Finanzdienstleistungen unabhängig, seriös und zielgruppenorientiert erfolgt? Unter welchen Bedingungen wären Bank- und Kreditinstitute hierzu in der Lage?

Bank- und Kreditinstitute sind hierzu aufgrund der konträren Interessen nicht in der Lage. Wenn wirklich der politische Wille zu unabhängiger und qualitativ hochwertiger Beratung der Verbraucher da ist, damit die ihr mühsam Erspartes nicht in überhöhte Entgelte oder völlig falsche und teure „Produkte“ stecken, sollte man (Staat oder Anbieter) mal ein bisschen Geld in die Hand nehmen damit die bestehenden Beratungsangebote ausgebaut werden können und die vorhandenen Verbandsklageinstrumente der Verbraucherverbände auch wirklich genutzt werden können. Die Verbraucherzentralen können und wollen es! Sie haben das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher.

55. Wie beurteilen Sie die Forderung nach Einrichtung einer unabhängigen Finanzberatung für Verbraucherinnen und Verbraucher? Mit welchen Aufgaben sollte diese Einrichtung betraut sein? In welchem Umfang (in Prozent der betreuten Privathaushalte) sollte die Einrichtung tätig werden? Welche Möglichkeiten sehen Sie angesichts bekannt gewordenen Probleme, die Allgemeinbildung der Bevölkerung in Finanzfragen zu verbessern?

Wir (die Verbraucherzentralen) machen das gerne (siehe 54). Wir können es auch. Wir können Beratung machen und auf verschiedenen Beratungswegen mit der Zeit auch einen nennenswerten Prozentsatz der Haushalte erreichen. Außerdem möchten wir unsere Instrumente zur Verbesserung des Marktgeschehens intensiver nutzen (Verbandsklagen, Gewinnabschöpfung, Öffentlichkeitsarbeit).

Sehr pessimistisch (vor allem im Hinblick auf die Erfahrungen am „Finanzophon“ im letzten Quartal) bin ich im Hinblick auf die finanzielle Allgemeinbildung der Bevölkerung. Besser ist es, dafür zu sorgen, dass keine Fallen aufgestellt werden, anstatt die Verbraucher so schlau zu machen zu versuchen, dass sie die Fallen erkennen und umgehen!

21. Januar 2009

Edda Castelló

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.