

## Fragen und Antworten

### 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?

Aus Sicht des Verbrauchers ist es natürlich wünschenswert, dass die regulatorischen Anforderungen an vergleichbare Produkte vergleichbar sind. Insbesondere gilt dies für Anforderungen zur Produktinformation. Denn nur, wenn der Verbraucher leicht vergleichen kann, ist er in der Lage als informierter Marktteilnehmer für sich das optimale Ergebnis zu erzielen und so die Chancen der Marktwirtschaft zu nutzen. Informationsasymmetrien mögen zu hohen Gewinnen führen, im Sinne des Verbrauchers und der Marktwirtschaft sind sie nicht.

Bei Anlage- und Altersvorsorgeprodukten gilt das Vorgesagte besonders, denn der Vergleich von Produkten, deren Ergebnis sich häufig erst in der Zukunft zeigt, ist für Verbraucherinnen und Verbraucher besonders schwer.

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?

Standardisierte Informationsblätter sind sinnvoll, wenn sie den Vergleich unterschiedlicher Lösungen und unterschiedlicher Produkte für ein Verbraucherproblem vereinfachen. Auch stellen sie mehr Waffengleichheit zwischen Anbieter und Kunde her. Kaum ein Unternehmensvorstand wird sich vor einer Entscheidung mit einem 10 oder 50 Seiten Vertrag abmühen. Er bekommt eine maximal zweiseitige Entscheidungsvorlage von seinen Mitarbeitern. Den Anspruch auf eine solche kurze, entscheidungsrelevante Information kann König Kunde auch haben.

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

Ampelkennzeichnungen können in bestimmten Fällen sicher hilfreich sein, etwa bei der Frage, welche Risiken mit Finanzdienstleistungen verbunden sind oder wie hoch das Kostenniveau einer Dienstleistung ist. Voraussetzung ist aber, dass das Symbol richtig verstanden wird.

4. Sollte eine Pflicht zur Offenlegung aller Kosten, also Abschluss-, Verwaltungs-, und Kapitalanlagekosten, eingeführt werden?

Ja. Und zwar in Euro und Prozent.

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 sogenannte „Reduction-in-yield“-Methode, also die Angabe der durchschnittlichen jährlichen Verringerung der Rendite aufgrund der eingerechneten Kosten einschließlich der Kapitalanlagekosten, hierfür geeignet?

Unterschiedliche Produkte bieten für Kunden womöglich stark differierende Risiken und Chancen. Sind die Kosten einmal klar, hat der Anbieter die Möglichkeit, seine höheren Kosten mit besseren Chancen zu begründen. Über lange Zeiträume ist eine solche höhere Rendite aber nur schwer zu erwirtschaften.

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?

Die gesamten Kosten sollten für Kunden offengelegt werden.

7. Wie kann die Transparenz der Risiken von Finanzanlagen verbessert werden, ohne den Verbraucher mit zu vielen Informationen über die einzelnen Finanzprodukte zu überlasten?

Die Antwort hat zwei Teile. Erstens sollten die Kosten einfach und nachvollziehbar dargestellt werden (Frage 4). Und zweitens sollten Chancen und Risiken in einem Produktblatt vergleichbar dargestellt werden (Frage 2).

#### **Beratung/Verbraucheraufklärung**

8. Wie kann die unabhängige Beratung und Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher verbessert werden?

Hilfreich ist die Trennung von Beratung und Verkauf. Bank- und Versicherungsmitarbeiter leben vom Verkauf ihrer Dienstleistungen und Produkte. Das ist auch völlig in Ordnung. Die Beratung ist aus naheliegenden Gründen daher dem Verkauf untergeordnet. Das aber wird dem Kunden nicht deutlich gemacht.

Eine Trennung kann helfen, separate Märkte für Beratung und Verkauf zu etablieren, auf denen sich Finanzdienstleister um Kunden bemühen können.

Zudem sollte sicher die Stärkung unabhängiger Beratungskapazitäten ins Auge gefasst werden.

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?

Striktere Marktregeln sind eine Voraussetzung für mehr unabhängige Finanzberatung. Darüber hinaus gibt es die Notwendigkeit von Beratung für Personen, die dies nicht (komplett) selbst bezahlen können. Hierfür bietet sich eine Stärkung der Beratungskapazität der Verbraucherzentralen an.

10. Empfehlen sich Maßnahmen zur Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf die Vorteile einer Beratung durch unabhängige Dritte hinweisen?

Ja.

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?

Ja, Beratungsgespräche sollen dokumentiert werden. Und natürlich sollte der Anbieter den Kunden darauf hinweisen, dass ein Produkt nicht passt. Das macht ja sogar die Verkäuferin im Textileinzelhandel, beispielsweise bei Hennes & Mauritz.

12. Sollte eine Beweislastumkehr bei der Beratung eingeführt werden? Wie bewerten Sie diese?

Die Erfahrungen der vergangenen 15 Jahre legen nahe, dem Anbieter im Streitfall die Last aufzubürden, eine korrekte Beratung nachzuweisen. Mit einem vernünftigen Beratungsprotokoll sollte das erstens kein Problem sein. Zweitens kann die Branche auf diese Art verlorengegangenes Vertrauen zurückholen. Bankiers und Versicherungsmitarbeiter werden sonst imagemäßig zu den Gebrauchtwagenhändlern des 21. Jahrhunderts.

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, vor allem weil bei Finanzdienstleistungen schädliche Auswirkungen oft erst spät erkennbar werden.

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?

Für Kundinnen und Kunden bringt der provisionsorientierte Vertrieb zwei Kernprobleme. Erstens kann der Kunde die Motivationslage des Verkäufers nicht durchschauen, weil die Kosten nicht transparent sind. Das kann geändert werden – siehe oben.

Und zweitens profitiert der Verkäufer sofort vom Abschluss des Geschäfts, während die Leistung für den Kunden vielleicht erst in Jahrzehnten erfolgt. Verkäufer müssten Heilige sein, um diese Asymmetrie nicht zum eigenen Vorteil zu nutzen. Die Verteilung der Provisionen und damit der Vertriebskosten über die Laufzeit des Vertrages kann dieser für den Kunden nachteiligen Asymmetrie entgegenwirken.

15. Welchen Regulierungsbedarf sehen Sie in Bezug auf die Verbraucherrechte, um Anleger besser vor Falschberatung zu schützen? (z. B. Haftungsrecht und Beweislastregeln etc.?)

Das Wichtigste ist, die Regeln beim Verkauf von Finanzdienstleistungen von vornherein so zu stricken, dass Missbrauch weniger attraktiv ist. Dazu gehören klare Preisschilder (Kosten), eine Verteilung von Kosten über die Laufzeit des Vertrages, ein Beratungsprotokoll, das die Frage beantwortet, warum die Produktkategorie für das Verbraucherproblem passt und warum gerade dieses Produkt gewählt wird mit den entsprechenden Haftungsregeln.

16. Worin liegen die grundsätzlichen Ursachen für Falschberatungen im Bereich der Finanzanlagen?

Die Qualität des Produktes ist für den Laien häufig erst über die lange Frist erkennbar, die Provisionssysteme honorieren den Verkäufer kurzfristig. Diese Asymetrie sollte aufgehoben werden.

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?

**Gewährleistet sein müssen**

- eine bessere Information über die Kosten,
- die Verteilung der Kosten über die Laufzeit,
- Produktdatenblätter, die den Vergleich unterschiedlicher Produkte erlauben
- und ein Beratungsprotokoll, in dem neben den Kosten auch eine verständliche Chance-Risiko-Aufklärung enthalten ist – mit Unterschriften von Berater und Kunde.

18. Derzeit werden Finanzprodukte überwiegend provisionsorientiert verkauft. Nicht nur freie sogenannte Finanzberater, auch Banken und Sparkassen orientieren die Verkaufsstrategie zunehmend an der Provision, als am Kunden. Wie könnte die Verkaufsstruktur neu geregelt werden?

Die Trennung von bezahlter Beratung und bezahltem Verkauf hilft. Die Kosten müssen über den Lebenszyklus des Produktes verteilt werden und auch die Unternehmen sollen an den Produkten möglichst gleich verteilt über den Lebenszyklus verdienen.

**Regulierung von Produkten und Finanzvermittlern**

19. Sollten alle Produkte, die der privaten Anlage dienen, einer Regulierung unterzogen werden, also etwa auch geschlossene Fonds?

Ja. Begründung: Im Bereich geschlossene Fonds sind die Kostenstrukturen, aber auch Chancen und Risiken oft besonders undurchsichtig. Häufig werden für den Käufer 20 Prozent des eingezahlten Kapitals an weichen Kosten für Vertrieb und Verwaltung fällig. Dieses Geld wird nicht investiert und kann daher auch keine Rendite erbringen. Und dann droht bei solchen Anlagen auch noch das Risiko eines Totalverlustes.

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?

Ja.

21. Sollte das in der letzten Legislaturperiode nicht verabschiedete Kapitalmarkt-Informationengesetz (KapInHaG) wieder belebt und erneuert in das parlamentarische Verfahren eingeführt werden?

Keine Antwort –

22. Was halten Sie von einem "Produkt-TÜV" also einer Prüfung bzw. Zertifizierung neuer Finanzprodukte bevor sie auf den Markt kommen?

Finanzdienstleistungen können das Wohlergehen der Kundinnen und Kunden genauso beeinträchtigen wie schlechte Lebensmittel oder technisch unzureichende Fernseher. Deshalb gehören sie geprüft, bevor sie verkauft werden.

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?

Verbraucherschutz kann grundsätzlich die Finanzmarktstabilität gar nicht gefährden. Schließlich ist der Markt für die Verbraucher da, und nicht die Verbraucher für den Markt. Die BaFin sollte sich also um den Schutz der Verbraucher kümmern.

Unglücklich ist in dem Zusammenhang die Finanzierung der BaFin allein durch die von der Anstalt zu kontrollierenden Unternehmen. Nicht nur konzentriert sich die BaFin dadurch wenig marktkonform auf den Schutz der Anbieter vor einer Krise. Dem einzelnen Anbieter bietet ein solches System einen Freifahrtschein, sich auf Kosten der Kunden zu bedienen, während die BaFin die Gesundheit der Branche im Auge hat.

23. Sollte die BaFin die Einhaltung verbraucherschützender Informationspflichten wie der Preisangabenverordnung im Bereich Finanzdienstleistungen kontrollieren und die Öffentlichkeit über eine etwaige Nichteinhaltung informieren?

Die Preisinformation bei den Banken liegt im Argen, wie Finanztest in einem aktuellen Beitrag zu Bankgebühren wieder geschrieben hat (Finanztest, Februar 2009, Seite 12ff). Im Supermarkt müssen inzwischen Preise je hundert Gramm oder je Kilo zum Produktpreis genannt werden. In der Bank sucht man das Preisverzeichnis am besten hinter den großen Zierpflanzen. Auch im Internet finden sich Preisangaben zu konkreten Produktangeboten bei Banken und Sparkassen häufig nur schwer.

24. 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?

Erkenntnisse über Rechtsverstöße, die nicht nur den Einzelfall betreffen, können dem informierten Verbraucher bei seiner Entscheidung helfen. Vorschläge für konkrete gesetzliche Regelungen sind nicht Aufgabe der Stiftung Warentest.

25. 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?

Dies ist ein Thema des VZBV.

26. 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 ausgestattet sein, damit sie den Verbraucherschutz als eine ihrer Kernaufgaben wahrnehmen kann?

Die BaFin hat den Zertifikatemarkt gar nicht kontrolliert. 2008 waren über 360.000 Zertifikate auf dem Markt. Eigentlich müsste jeder einzelne Prospekt für diese Zertifikate mindestens auf Vollständigkeit geprüft worden sein. Bankvertreter beschreiben, dass Basisprospekte mit jeweils einigen (Dutzend) Deckblättern zu den einzelnen Zertifikaten vorgelegt worden sind. Eine Prüfung, nicht nur auf Vollständigkeit, sondern auch auf Verständlichkeit, wäre hier ein großer Fortschritt. Auch gelernte Bankkaufleute können viele Zertifikate in ihrer Wirkungsweise nicht erklären. Dennoch werden solche Produkte an Verbraucher verkauft. Im Übrigen ist die Auseinandersetzung mit der konkreten Organisationsform der BaFin nicht Aufgabe der Stiftung Warentest.

27. Auch die Kontrollmechanismen in den Banken haben teilweise versagt. Wie kann erreicht werden, dass Aufsichtsräte und Vorstände ihre Kontrolle wahrnehmen?

Verwaltungsräte und Aufsichtsräte müssen mit den rechtlichen und tatsächlichen Mitteln ausgestattet sein, ihre Unternehmen zu

kontrollieren. Gleichzeitig darf sich aber die Vergütung von Aufsichtsräten nicht an kurzfristigen ökonomischen Indikatoren orientieren oder sich gar im Gleichschritt mit den Einkommen der Vorstandsmitglieder entwickeln.

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?

Das ist ein Thema des VZBV.

30. Wäre die europäische Form von Stiftung Warentest das geeignete Instrument, um wieder Sicherheit für die Verbraucher im Finanzmarkt herzustellen?

Wir sind sicher nicht der Ersatz für eine Aufsicht. Unsere westeuropäischen Nachbarn haben eigene Verbraucherorganisation z. B. test aankoop (Belgien), Consumentenbond (NL), Que Choisir (Frankreich), Which (UK), Altro Consumo (Italien), VKI (Österreich). Eine stärkere Förderung der europäischen Zusammenarbeit gerade auch im Finanzbereich ist aber wünschenswert.

### **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?

Firmen, die auf einem Markt wie Deutschland operieren, sollten natürlich über eine deutsche Infrastruktur zur Information ihrer Kunden verfügen. Eine bessere EU-weite Mindestregelung für Einlagen ist wünschenswert. Die Abwicklung der Ansprüche sollte am besten über die jeweils national zuständigen Stellen erfolgen. Diese nationalen Stellen könnten die Auszahlung berechtigter Ansprüche übernehmen und das Geld dann in den Partnerländern eintreiben. Vorstellungen zur konkreten Abwicklung sind hier sicher Aufgabe des VZBV.

## **Ratingagenturen**

32. Ratingagenturen waren mitverantwortlich für das Entstehen der Finanzkrise. In welcher Weise kann ein Versagen der Ratingagenturen künftig verhindert werden?

Interessenkonflikte im Geschäftsmodell der Ratingagenturen müssen vermieden werden. Dazu ist es sicher hilfreich, wenn die Ratings nicht im Auftrag und auf Kosten der gerateten Institutionen erfolgt. Sonst orientiert sich die Ratingagentur im Zweifel am Interesse der Gerateten.

## **Finanzmarkt grundsätzlich**

33. Welche Rolle spielte fehlender Verbraucherschutz in der aktuellen Finanzmarktkrise?

Fehlender Verbraucherschutz ist in den USA eine wichtige Ursache für das Entstehen der Subprime-Krise. In Deutschland verschärft fehlender Verbraucherschutz vor allem an zwei Stellen die Krise.

Erstens haben auch Beratungsmängel dazu geführt, dass Kunden Zertifikate erworben haben, die nicht ihrer Risikovorstellung und nicht ihrem Risikoprofil entsprachen. Provisionsorientierung und Informationsasymmetrien sind hier die Stichworte. Und hier geht es nicht nur um Lehman. Tausende anderer Zertifikate bringen ihren Käufern auch nicht die versprochenen Ergebnisse. Viele der kritisch zu sehenden Geschäfte sind allerdings vor der Umsetzung von Mifid in Deutschland getätigt worden.

Zweitens zeigt das Beispiel der offenen Immobilienfonds, dass Regulierung gebraucht wird. Finanzdienstleister halten ihre Zusagen ohne den Druck gesetzlicher Sanktionen zu oft nicht ein. Konkret: Am 24. Januar 2006 stellte der BVI in Frankfurt ein Maßnahmenpaket vor, das sicherstellen sollte, dass offene Immobilienfonds auch in Krisenzeiten offen bleiben, die Kunden also täglich über ihr Geld verfügen könnten. Anlass war die zeitweilige Schließung beim Branchenprimus DWS. Die Branche hat ihre Selbstverpflichtung in der Folge schlicht vergessen und im Herbst 2008 stehen die Kunden dieser Branche mit leeren Händen da.

34. Welche Rolle spielten unlautere Maßnahmen von Banken, Sparkassen sowie anderer Finanzdienstleister in der aktuellen Finanzmarktkrise?

Nach dem ersten Eindruck sind riskante Zertifikate oft an Senioren verkauft worden, für die diese Produkte sehr wenig geeignet sind. Die Untersuchung, inwieweit dies systematisch von Banken so angelegt worden ist, bleibt spannend. In jedem Fall ist festzuhalten, dass die

Verbraucherinformation beim Verkauf vieler Zertifikate unzureichend ist. Bei der Frankfurter Sparkasse 1822 wurden Lehman-Zertifikate verkauft, die für den Kunden als solche nur schwer zu erkennen waren.

35. Ist damit zu rechnen, dass infolge der Finanzmarktkrise es 2009 und 2010 zu weiteren Zusammenbrüchen von Finanz- und Kreditinstituten oder sonstigen Anlageformen zulasten 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?

Darüber hat die Stiftung Warentest keine eigenen Erkenntnisse.

36. Können Sie abschätzen, welcher volkswirtschaftliche Schaden jährlich durch falsche oder überteuerte Kapitalanlageprodukte verursacht wird?

Auch darüber hat die Stiftung Warentest keine eigenen Erkenntnisse. Uns liegt allerdings auch die Studie von Evers und Jung für das Bundesverbraucherministerium vor, in der der Schaden auf jährlich 20 bis 30 Milliarden Euro geschätzt wird.

37. Gibt es im Versicherungsbereich im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz auf Finanzmärkten Handlungsbedarf zur Verbesserung des Verbraucherschutzes?

Ja. Im Versicherungsbereich ist die Provisionsorientierung im Verkauf eher noch ausgeprägter als bei den Banken. Insbesondere die sogenannte Zillmerung schafft Probleme. Der Verkäufer der Versicherung erhält seine Vertriebspauschale sofort. Der Kunde stellt erst nach 20 Jahren fest, ob das Produkt etwas taugt. Diese Ungleichzeitigkeit birgt ein erhebliches Fehlsteuerungspotential. Im Klartext: Die Verkäufer müssten Engel sein, um die Situation nicht auszunutzen.

Und tatsächlich ist der "Hit-and Run" Vertrieb im Versicherungsbereich verbreitet. Die Folgen sind gravierend: Mitte des Jahrzehnts räumte die Deutsche Aktuarvereinigung ein, dass 70 Prozent der 30 Jahre laufenden Lebensversicherungsverträge nicht durchgehalten würden. In allen Fällen hat aber der Kunde die Abschlusskosten für die ganze Vertragslaufzeit bezahlt.

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?

Das Wort Kreditvergabe trifft den Sachverhalt nicht. Es handelt sich hier um einen Kreditverkauf. Aus Sicht der Stiftung Warentest ist es wichtig, dass der Kunde als Kreditnehmer die Kosten unterschiedlicher Kreditangebote gut vergleichen kann und dass solche Konsumentenkredite nicht mit unnötigen und für den Kunden teuren Kreditversicherungen belastet werden. Wir haben unsere Erkenntnisse in Tests zur Kreditberatung in den Februarausgaben 2007 und 2008 von Finanztest zusammengefasst.

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?

In der Finanzmarktkrise haben zehntausende Bürgerinnen und Bürger Rat bei Verbraucherorganisationen gesucht. Dabei sind besonders zwei Probleme aufgefallen. Erstens wussten viele Verbraucherinnen und Verbraucher nicht, welche Art Finanzdienstleistungsprodukt sie überhaupt gekauft hatten und schon gar nicht, wie diese Produkte funktionieren. Vor allem die spezifischen Risiken der Finanzdienstleistungsprodukte waren häufig nicht bekannt oder wurden nicht richtig durchschaut. Eine Häufung von Anlegerinnen, die zu Schaden kamen, gab es offenkundig unter älteren Damen. In den mir bekannt gewordenen Fällen hatten zuvor oft Ehegatten die Anlageentscheidungen getroffen. Stand der Gatte nicht mehr zur Verfügung, vertrauten die Frauen ihren (zum Teil langjährigen) Bankberatern die Anlageentscheidungen an - nun mit traurigem Ergebnis.

40. Welche Veränderungen auf europäischer und internationaler Ebene wären notwendig, um den Verbraucherschutz für Finanzmärkte zu verbessern?

Wichtig ist auch auf europäischer und internationaler Ebene die Transparenz der Produkte. Viele Produkte könnten nach einer Zulassung in einem anderen EU-Land automatisch auch in Deutschland verkauft werden.

Außerdem muss das Bewusstsein gestärkt werden, dass der Verbraucher es auf dem Markt für Finanzdienstleistungen genau wie im Einzelhandel mit Verkäufern zu tun hat, die in erster Linie eigene ökonomische Interessen und nicht Beratungsinteressen verfolgen. Institutionell und für das Funktionieren der Marktwirtschaft im Finanzdienstleistungssektor sind

alle Maßnahmen hilfreich, die dem Kunden Sicherheit bei seinen Transaktionen auf den Märkten geben und das Informationsungleichgewicht zwischen Kunden und Unternehmen vermindern. Auch auf die Finanzmärkte lässt sich die Lemon-Theorie von Wirtschaftsnobelpreisträger George Akerloff anwenden.

## **Rechtliche Rahmenbedingungen**

### **Zertifizierung**

41. Welche Vorteile für die Verbraucherinnen und Verbraucher würde eine vereinfachte Prospektpflicht, 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 in welcher Weise verändert werden?

Ein vereinfachter Prospekt muss dem Kunden die wesentlichen Chancen und Risiken des Produktes und die entstehenden Kosten klar vor Augen führen. Nur wenn die Kunden verstehen, können sie souverän auf dem Markt agieren und die Marktwirtschaft für alle Beteiligten zum Erfolg machen. Zur Frage der rechtlichen Ausgestaltung können andere Experten sicher mehr beitragen.

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

Staatliches Handeln, das den Markt effizienter für die Verbraucher macht, ist sehr wünschenswert. Schon die geschätzten Schäden lassen die Aufgabe dringend erscheinen. Die aktuellen Glaubwürdigkeitsprobleme der Marktwirtschaft erhöhen die Dringlichkeit der Aufgabe noch. Produkte, die die Kunden (und auch die Verkäufer) nicht verstehen, sollten nicht an Verbraucher verkauft werden können. Diese Regelungen gelten in Deutschland Gott sei Dank für bestimmte Hedgefonds. Solche Regelungen gibt es auch in anderen Staaten. So hat die indische Regierung der dortigen Tochtergesellschaft der Allianz den Vertrieb bestimmter fondsgebundener Lebensversicherungen untersagt, weil die Kunden diese Produkte nicht verstehen können. Indien ist immerhin das Land von Schach und Software.

Über die Möglichkeiten einer sinnvollen Ampelkennzeichnung von Anlageprodukte wird derzeit auch bei uns im Haus diskutiert.

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

Produkte des sogenannten Grauen Kapitalmarktes werden von den bisherigen staatlichen Aufsichtssystemen kaum erfasst. Eine Erfassung wäre zum Nutzen der Verbraucher. Finanztest führt seit 1994 ein Register von uns auffällig gewordenen Graumarktprodukten, die Finanztest für dubios oder schädlich hält oder bei deren Vertrieb zweifelhafte Methoden angewandt werden [WWW.test.de/Warnliste](http://WWW.test.de/Warnliste).

### Haftung

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

Hier zitiert die Stiftung Warentest gerne die Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner (CSU), wenn auch aus der Wirtschaftswoche: "Ich lasse gerade von unseren Experten eine Checkliste entwickeln: Worauf soll man beim Kauf etwa von Wertpapieren oder Versicherungen achten? Außerdem sollte die Verjährungsfrist bei solchen Verträgen von drei auf zehn Jahre verlängert werden. Fühlen sich Käufer über den Tisch gezogen und klagen, sollten die Berater künftig beweisen müssen, dass sie umfassend und verantwortungsbewusst informiert haben."

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?

Zu konkreten Gesetzgebungsvorschlägen nimmt die Stiftung Warentest nicht Stellung.

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?

Zur Frage der Anlageberatung sind in den vergangenen zehn Jahren zahlreiche Urteile ergangen. Zum engeren Thema der Anlageberatung vor und in der Finanzkrise seit Sommer 2007 sind bislang kaum rechtskräftige Urteile der höheren Gerichte ergangen.

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

Aus Sicht von Verbraucherinnen und Verbraucher hat die Beweislastumkehr in der Anlageberatung vor allem Vorteile. Der zentrale Vorteil: Der fachlich überlegene Verkäufer muss aus Haftungsgründen sicherstellen, dass der Kunden die Vor – und Nachteile des Produktes wirklich verstanden hat. Im Übrigen liegt in Zeiten der Krise die bestmögliche Information der Kunden auch im wohlverstandenen Eigeninteresse der Finanzdienstleistungsbranche. So kann sie verlorengegangenes Vertrauen in die Qualität ihrer Anlageberatung wieder herstellen.

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

Beim Kauf von Finanzdienstleistungsprodukten zeichnen sich Risiken, auf die der Käufer nicht hingewiesen wurde, oft erst nach Jahren oder Jahrzehnten ab. Deshalb sollte es für den Käufer auch nach so langer Zeit noch möglich sein, auf solche Beratungsfehler zu reagieren.

### **Prozesskosten-Sicherungsfond**

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

Bislang kein Thema der Stiftung Warentest. In Deutschland ist eine Sammelklage im Sinne der Class Action nicht zulässig.

Finanztest hat die juristischen Möglichkeiten nicht nur der Lehman-Geschädigten in einem Artikel in der Dezember-Ausgabe 2008 und auf den Seiten 27 bis 46 im aktuellen Buch "Sicher anlegen in der Krise" zusammengefasst.

50. 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. Schadenersatz 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?

Nicht Kernthema der Stiftung Warentest.

### **Anreizsysteme**

51. 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?

Ja. Siehe auch die Antworten auf die Fragen 4, 8, 14, 37 und 47.

### **Qualität der Beratung**

52. 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?

Ziel jeder Qualifikation muss es sein, dass den Kunden nur die Produkte verkauft werden, die zu ihnen passen. In diesem Sinne ist die Verpflichtung, den Kunden über die Chancen und Risiken des Produktes aufzuklären und dies so zu dokumentieren, dass die Aufklärung im Streitfall erfolgreich dokumentiert werden kann, der wichtigste Anreiz für eine gute inhaltliche Qualifikation. Verkäuferinnen und Verkäufer müssen für die Korrektheit dieser Beratung haften, entweder durch eine individuelle Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung oder durch entsprechende Haftungsregeln für ihre Arbeitgeber.

### **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?

Wenn Falschberatung zu Milliarden Schäden der Verbraucherinnen und Verbraucher führt, gibt es ein hohes öffentliches Interesse, diesen Zustand abzustellen. Wo immer staatliche Aufsichtstätigkeit dazu beitragen kann, diese Schäden zu vermindern, sollte sie entsprechend gestaltet und ausgebaut werden. Funktionierende Märkte sind in unser aller Interesse.

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

Positiv. Geschäfte, bei denen private Kundinnen und Kunden Milliarden Schäden erleiden können, gehören beaufsichtigt mit dem Ziel, diese Schäden zu minimieren.

### **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?

Bislang ist die Beratung bei Banken und Kreditinstituten zentral vom Interesse geleitet, Produkte zu verkaufen. Nur wenn Banken und Kreditinstitute auch ein wirtschaftliches Interesse an einer Beratung haben, die nicht zum Verkauf führt, kann eine solche Beratung zum Besten der Verbraucher funktionieren. Dazu gehört die Trennung von Beratung und Verkauf auch in der Honorierung und die Haftung für die jeweilige Qualität. Andere Dienstleistungsbranchen (Rechtsberatung, Steuerberatung, etc.) zeigen, dass sich aus einer solchen Beratungstätigkeit durchaus auch Geschäftsmodelle ableiten lassen. In der Finanzdienstleistungsbranche wird das Thema Honorarberatung derzeit intensiv diskutiert.

56. 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?

Nicht jede Verbraucherin und jeder Verbraucher wird sofort bereit oder auch in der Lage sein, für solche Beratung viel Geld auszugeben. Deshalb ist es im gesellschaftlichen Interesse, jenseits der kostendeckenden Beratung als Geschäftsmodell niederschwellige Beratungsangebote zu schaffen, die den Verbrauchern helfen und damit zu besseren Marktergebnissen führen. Der VZBV und die Verbraucherzentralen stehen Bund und Ländern für solchen Aufgaben sicher zur Verfügung. Von besseren Marktergebnissen profitieren wir schließlich alle.