

## Stellungnahme der Verbraucherzentrale NRW zur

### Öffentlichen Anhörung

des Ausschusses für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

### „Einführung eines Finanzmarktwächters als Konsequenz aus der Finanzkrise“

am 27. Mai 2009, Berlin

Um den Finanzmarkt langfristig verbrauchergerechter zu gestalten und einen **Umgang zwischen Verbrauchern und Bankkunden auf Augenhöhe** zu ermöglichen, sind die vom Bundeskabinett beschlossenen Maßnahmen zum Anlegerschutz notwendige, aber nicht ausreichende Schritte. Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband fungieren bereits heute teilweise als Marktbeobachter bzw. als Marktwächter. Sie werten die persönlichen Beratungen systematisch aus und leiten hieraus vor allem Verbraucherinformationen, Abmahnungen und Verbandsklagen sowie Aufklärungskampagnen ab.

Seit im September 2008 die Finanzmarktkrise auch aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher eskalierte, ist die Verbraucherzentrale NRW in erheblichem Umfang mit Anfragen verunsicherter Verbraucherinnen und Verbraucher konfrontiert worden. Zur Deckung des enormen Informationsbedürfnisses haben der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen bundesweit mit Förderung des BMELV im Oktober eine „**Erste Hilfe Hotline**“ eingerichtet. Über 140.000 Anrufe bis Dezember 2008 zeigten dramatisch die Verunsicherung auf. Die Auswertung der Anfragen zeigte neben allgemeinen Informationsanfragen insbesondere zu den Einlagesicherungssystemen und der „Lehman-Problematik“ aber vor allem einen Problempunkt auf: Eine Vielzahl von Anrufern suchte Informationen zu den eigenen Anlageformen. Konkret wussten viele Betroffene nicht, was für Anlagen sie im Depot haben und wie deren Risiken zu bewerten sind. Es gab ein erhebliches Interesse an einer persönlichen Beratung. Diese Erwartung setzte sich in unseren regulären Einzel- und Gruppenberatungen zur Anlageberatung fort.

Das Problem mangelnden Wissens, gepaart mit zu großem Vertrauen und häufig genug offensichtlicher Falschberatung durch Berater, zeigt sich exemplarisch in der Situation der „**Lehman-Geschädigten**“. Geschätzt bis zu 60.000 Verbraucherinnen und Verbrauchern wurden Zertifikate der amerikanischen Lehman Bank verkauft. Mit der Insolvenz des Unternehmens im Oktober 2008 waren die entsprechenden Anlagen wertlos. Bereits in den ersten Tagen nach der Pleite meldeten sich eine Vielzahl von Geschädigten in unseren Beratungsstellen und beklagten eine mangelnde Aufklärung durch Bankmitarbeiter. Kern des Vorwurfs ist dabei nicht die Insolvenz der Bank, sondern die entgegen dem ausdrücklichen Kundenwunsch nach Sicherheit vorgenommene Anlage in Zertifikaten. Im Rahmen eines vom nordrhein-westfälischen Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts haben sich über 1.000 Geschädigte verschiedener Banken über die Internet-Fallsammlung oder postalisch bei uns gemeldet. Die Verbraucherzentrale NRW hat sofort nach Bekanntwerden der ersten Beschwerden im Zusammenhang mit der Lehman – Insolvenz in über 40 Beratungsstellen eine Spezialberatung für geschädigte Kapitalanleger durch qualifizierte Honoraranwälte organisiert, was aber zum größten Teil zu Lasten der Beratung zu anderen Verbraucherfragen erfolgte.

Durch ihr bestehendes regionales **Beratungsstellennetz** sind die Verbraucherzentralen jederzeit unmittelbar an den Bedürfnissen und Nachfragen der Bürgerinnen und Bürger orientiert. Der derzeitige Aufgabenzuschnitt und die Finanzierungsgrundlage gestatten aber kein bedarfsgerechtes Angebot der persönlichen Beratung in den Verbraucherberatungsstellen vor Ort. Unabhängige Beratung schafft Transparenz und diese ist derzeit der wichtigste Weg, um das Vertrauen der Anleger in die Finanzwelt und in die Aufsichtsfunktion des Staates wiederherzustellen. Die Verbraucherzentrale NRW kann mit 4 Vollzeitberatern, die eine einschlägige fachliche Ausbildung (Bankausbildung mit Berufserfahrung, wirtschaftswissenschaftliches Studium oder eine Doppelqualifikation) haben, maximal etwa 2.500 Beratungen á zwei Stunden pro Jahr zu den Themen Baufinanzierung, Anlageberatung und Altersvorsorge anbieten. Bei ca. 8,3 Millionen Haushalten in NRW können damit pro Jahr maximal 0,03 Prozent der Haushalte unabhängig zu Finanzdienstleistungen beraten werden. Oder anders ausgedrückt: auf einen Finanzdienstleistungsberater der VZ NRW kommen ca. 2 Millionen Haushalte in NRW. Bedenkt man, das Deutschland mit einem Vermittler für 120 Menschen das Land mit der höchsten Dichte kommerzieller Finanzvermittler

in Europa ist,<sup>1</sup> zeigt dies das krasse Missverhältnis zwischen verkaufsorientierter und unabhängiger Beratung auf. Die Finanzberatung der Verbraucherzentrale NRW wird nicht kostenlos angeboten. Ein Eigenanteil der Verbraucher erscheint in den meisten Fällen sinnvoll und möglich. Eine Vollkostendeckung solcher Angebote ist nach unserer Erfahrung jedoch nicht zu leisten.

Neben der bundesweiten Qualitätssicherung durch einheitliche Beratungsstandpunkte und Fortbildungsmaßnahmen, spielen die Ergebnisse der **Stiftung Warentest**, die Verbrauchern durch vergleichende Tests von Waren und Dienstleistungen eine unabhängige und objektive Unterstützung bietet, eine wichtige Rolle in unserer Arbeit. Umgekehrt unterstützt die Verbraucherzentrale NRW die Stiftung Warentest durch eine Mitwirkung in ihrem Kuratorium und ihren Fachbeiräten, um Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung in Testverfahren berücksichtigen zu können. Gemeinsam kooperieren wir bei Verbraucherinformationen im Ratgebergeschäft bzw. in unserem Internetauftritt. Im Gegensatz zur Stiftung Warentest obliegt es jedoch den Verbraucherzentralen, generelle Missstände in den Märkten zu beobachten, aufzudecken und – insbesondere auch mit rechtlichen und verbraucherpolitischen Mitteln – zu verfolgen. Die Verbraucherzentralen bieten bereits heute einen bürgernahen Zugang zum Recht, weisen auf Gefahren und Risiken hin, pochen auf Abhilfe, fordern präventive Schutzmaßnahmen ein oder stoßen Gesetzesänderungen an. Nur durch die unmittelbare Nähe zum Verbraucher kann insbesondere die Sensorfunktion wahrgenommen werden – jedoch aufgrund einer nicht entsprechenden Finanzausstattung oftmals nur unzureichend.

Insbesondere **Verbandsklageverfahren** können nicht in ausreichendem Umfang durchgeführt werden. Dabei dienen sowohl die Klärung von grundsätzlichen Rechtsfragen in Verbandsklageverfahren, als auch eine flächendeckende Marktberreinigung mit der Folge der Beseitigung erheblicher Missstände in einer Branche, einem fairen Wettbewerb und einem marktwirtschaftlichem Verhalten transparent agierender Anbieter. Beispielhaft hervorgehoben werden sollen die erfolgreichen Verfahren der Verbraucherzentrale NRW gegen Kreditinstitute und Baufinanzierer zur Wertermittlung von Immobilien:

Die meisten Kreditinstitute und Baufinanzierer, die Immobilien finanzieren, haben sich die Kosten der notwendigen Schätzung des Objektwerts von ihren Kunden bezahlen lassen. Diese Kosten, die oftmals im Vertrag sel-

<sup>1</sup> Anforderungen an Finanzvermittler; Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz; Berlin 2008, S. 9

ber aufgeführt sind, werden als „Schätzkosten“, „Wertermittlungsgebühr“ oder „Kosten für die Objektbesichtigung“ bezeichnet und können mehrere Hundert Euro betragen. Das Landgericht Stuttgart hat solche Entgelte für rechtswidrig erklärt. Die Klage gegen die Bausparkasse Wüstenrot hatte die Verbraucherzentrale NRW angestrengt. Das Urteil entspricht ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, dass die Wertermittlung ausschließlich im Interesse des finanzierenden Instituts erfolgt. Deshalb müssen Bedenken des Instituts gegen die Werthaltigkeit des Objekts dem Kunden nicht mitgeteilt werden, vgl. u. a. BGH-Urteil vom 20.03.2007 - ZR 414/04. Aufgrund der von der Verbraucherzentrale NRW angestregten Verfahren gegen zahlreiche Kreditinstitute und Baufinanzierer wurde diesen das rechtswidrige Vorgehen untersagt. Kunden können mit Unterstützung der Verbraucherzentrale NRW durch Bereitstellung von Verbraucherinformationen und Musterbriefen das Geld zurückfordern.

Ein weiterer Baustein, neben dem Ausbau einer unabhängigen Beratung und der Rechtsdurchsetzung, ist der Ausbau der „**finanziellen Allgemeinbildung**“. Die Verbraucherzentralen sind im Bereich der Finanzdienstleistungen schon heute einer der wichtigsten unabhängigen Bildungsträger. Ihre Informations- und Bildungsangebote für Schulen (zum Beispiel Zukunftswerkstatt, Umgang mit Geld macht Schule), Multiplikatorenschulungen, Vortragsreihen, Informationsveranstaltungen sowie Ratgeber und Broschüren zeichnen sich durch einen erfahrungsbezogenen Vermittlungsansatz aus.

Der Begriff „Marktwächter“ beschreibt somit schon zu einem erheblichen Anteil die bestehende Arbeit der Verbraucherzentralen. Durch die begrenzte **Finanzierung** ist sie aber nicht bedarfsgerecht. Der Ausbau eines solchen Angebots sollte sowohl durch Bund und Länder als auch durch eine verursachergerechte gesetzlich geregelte Anbietermitfinanzierung - idealerweise über den Aufbau einer Bund-Länder-Stiftung - erfolgen.

\* \* \*

Verbraucherzentrale NRW \* Mintropstraße 27 \* 40215 Düsseldorf  
Tel. 0211 - 38 09 200 \* [vorstand@vz-nrw.de](mailto:vorstand@vz-nrw.de) \* [www-vz-nrw.de](http://www-vz-nrw.de)