

Frau  
Ulrike Höfken, MdB  
Vorsitzende des Ausschusses für  
Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
Deutscher Bundestag  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin

Zeichen R 1 - Hc/Bd  
Kontakt Thorsten Höche  
Telefon (030) 16 63-3100  
Telefax (030) 16 63-3199  
E-Mail thorsten.hoeche@bdb.de

26. Mai 2009

Per Fax 227-36022

**Anhörung am 27. Mai 2009 zur "Einführung eines Finanzmarktwächters als Konsequenz aus der Finanzmarktkrise"**

Sehr geehrte Frau Höfken,

verbindlichen Dank für die Einladung vom 12. Mai 2009 zu der oben genannten Anhörung. Als **Anlage** übermitteln wir Ihnen ein Thesen-Kurzpapier, in dem wir die aus unserer Sicht wesentlichsten ersten Überlegungen zusammengefasst haben. Eine ausführliche Stellungnahme werden wir baldmöglichst nachreichen.

Mit freundlichen Grüßen



Thorsten Höche



Dr. Gernot Rößler

Anlage

## I. Aktivitäten des Bankenverbandes im Verbraucherschutz

Der Bankenverband misst dem Verbraucherschutz seit geraumer Zeit besondere Bedeutung zu: Er hat als erster Verband der Finanzwirtschaft schon im Jahre 1992 sein Ombudsmannsystem eingeführt, das den Anforderungen der Europäischen Kommission an ein unabhängiges und effizientes Kundenbeschwerdeverfahren von Anfang an entsprochen hat. Im Jahre 2003 hat er sein Verbraucherpolitisches Gesamtkonzept der Öffentlichkeit vorgestellt. Im Jahre 2006 grundlegend überarbeitet, beruht dieses Konzept auf den Bausteinen

- Verbraucherbildung
- Transparenz durch Information
- Transparente Vertragsgestaltung
- Außergerichtliche Streitschlichtung

und verknüpft damit die unterschiedlichen Aktivitäten zu einem ganzheitlichen Ansatz. Seit 2006 hat der Bankenverband zudem sein unmittelbar an die Verbraucher gerichtetes Informationsangebot mit der Publikationsreihe „fokus:verbraucher“ und dem Internet-Auftritt [www.infos-finanzen.de](http://www.infos-finanzen.de) deutlich ausgebaut. Aktuell wurden außerdem „Leitlinien zur Stärkung des Anlegervertrauens im Retail-Geschäft“ vorgelegt, um der Verunsicherung von Privatkunden im Hinblick auf ihre Geldanlage zu begegnen.

Im Hinblick auf die in der Öffentlichkeit grundsätzlich nicht zu Unrecht thematisierte Verunsicherung der Bankkunden sind allerdings Differenzierungen angebracht. Nach Umfragedaten aus dem Frühjahr 2009 sagen zwar 54 % der Deutschen, ihr Vertrauen in die Banken habe gelitten. In Bezug auf die eigene Bank geben dies jedoch nur 8 % der Befragten an. Ferner sind 81 % mit den Leistungen ihrer Bank zufrieden. Auch bei der Anlageberatung sagen 81 % der Kunden, die sich beraten lassen, dass sie mit der Beratung zufrieden sind. Diese Daten zeigen, dass das Vertrauen in die Finanzbranche im Allgemeinen beeinträchtigt ist, während das Vertrauensverhältnis der Kunden zur eigenen Bank hingegen weiterhin intakt ist.

## II. Akteure und Aufgaben im Verbraucherschutz im Finanzbereich

Der Bankenverband steht einer Diskussion über die Fortentwicklung des Verbraucherschutzes grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. Im Rahmen der Diskussion über Rolle und Aufgaben eines „Finanzmarktwächters“ sollte allerdings zunächst eine Analyse der bereits existierenden Institutionen und der von ihnen erfüllten Aufgaben erfolgen, um die Erforderlichkeit eines Finanzmarktwächters fundiert beurteilen zu können.

Folgende Institutionen befassen sich aus unterschiedlichen Perspektiven mit Fragen des Verbraucherschutzes:

- Die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** warnt im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher vor unerlaubt betriebenen Bankgeschäften/ Finanzdienstleistungen. Ferner geht sie Verbraucherbeschwerden selbst nach, zumal wenn Berührungspunkte mit ihren öffentlich-rechtlichen Aufgaben bestehen. Dies gilt etwa für Verstöße nach dem Wertpapierhandelsgesetz.
- Die **Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)** sowie die **16 Verbraucherzentralen der Länder** haben es sich zum Ziel gesetzt, die Anliegen der Verbraucher in die Öffentlichkeit zu tragen, auf die Politik einzuwirken und Spielregeln für einen fairen und transparenten Markt zu schaffen. Darüber hinaus weisen sie nach eigenem Bekunden auf Missstände hin und setzen Verbraucherrechte notfalls vor Gericht durch. Zudem schaffen sie die Grundlagen, damit ihre weiteren Mitglieder seriöse und unabhängige Verbraucherberatung leisten können.
- Hinzu tritt die Arbeit der **Stiftung Warentest mit der Redaktion Finanztest**. Die Stiftung Warentest leistet bei der Prüfung von Produkten und Dienstleistungen wichtige Aufklärungsarbeit für die Verbraucher.
- Ähnliche Aufgaben übernehmen auch **andere Interessenverbände wie z. B. das Deutsche Institut für Anlegerschutz (DIAS), die Deutsche Schutzvereinigung für Wertpapierbesitz e. V. (DSW) und die Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e. V. (SdK)**.

- Darüber hinaus üben die anerkannten **Streitschlichtungsstellen der Kreditwirtschaft** in ihrer Funktion als unabhängiger Schlichter eine (repressive) Marktkontrolle durch.
- Die Kreditwirtschaft setzt sich ferner – im Vorfeld des produktbezogenen Verbraucherschutzes - seit Jahren für eine **Stärkung der Finanzkompetenz** der Verbraucher ein und fordert seit langem eine Verbesserung der ökonomischen Bildung, z. B. durch ein **eigenständiges Schulfach Wirtschaft**. Seinen Bildungsaktivitäten misst der Bankenverband einen hohen Stellenwert zu. So verfolgt er schon seit fast 18 Jahren mit unterschiedlichen Projekten die Zielsetzung „ein Stück Wirtschaft an die Schule zu holen“. Ohne ein ausreichendes Verständnis für wirtschaftliche Grundfragen ist ein Verhältnis „auf Augenhöhe“ zwischen Verbrauchern und Anbietern nur schwer herzustellen. Dies gilt nicht nur, aber auch für Finanzdienstleistungen.
- Die Kreditwirtschaft finanziert ihre Aktivitäten (außergerichtliche Schlichtung, ökonomische Bildung, Verbraucherinformationen) selbst.

Das Gesamtbild ergibt, dass sinnvolle und nutzbringende Verbraucherschutzaktivitäten in Deutschland auf mehrere Akteure verteilt sind. Dies gewährleistet – z. B. bei den Kundenbeschwerdestellen ebenso wie bei den Verbraucherzentralen – rasche und weitgehend unbürokratische Verfahren bzw. Nähe zu den Verbrauchern. Wir meinen deshalb, dass es zusätzlicher Institutionen nicht bedarf. Angesichts der von den Akteuren in Deutschland angebotenen Leistungen können wir ebenso einen Bedarf für grundsätzlich neue Leistungen nicht erkennen, die eine eigenständige Institution „Finanzmarktwächter“ rechtfertigen könnten.

### III. Das "Super-Complaint"-Konzept im Vereinigten Königreich

Ein "Super-Complaint" ist eine Beschwerde einer ausgewählten Verbraucherschutzinstitution, die der Ansicht ist, dass Leistungen auf dem britischen Güter- und Dienstleistungsmarkt in erheblichem Maße die Interessen von Verbrauchern verletzen. Verbraucherorganisationen, die Super-Complaints einreichen können, werden vom Secretary of State for Trade and Industry auf Antrag bestellt. Die Beschwerden werden an die jeweils zuständigen Aufsichtsbehörden gerichtet. Diese betreffen die Sparten Luftfahrt, Gas und Elektrizität, Telekommunikation, Energie, Wasser und Bahnverkehr. Falls keine dieser Sparten betroffen ist, ist die Beschwerde an das "Office of Fair Trading" als Auffangstelle zu richten. Die Finanzmarkt-Aufsicht (Financial Services Authority) ist ausdrücklich keine für Super-Complaints zuständige Stelle. Dies lässt vermuten, dass in diesem Bereich Super-Complaints nicht für erforderlich gehalten werden.

Erfahrungsberichte von Marktteilnehmern im Vereinigten Königreich reichen wir im Rahmen unserer ausführlichen Stellungnahme nach.

Für Deutschland erscheint das Konzept des „Super-Complaints“ wegen des grundsätzlichen Zivilrechtsschutzes durch die Gerichte schon im Ansatz als nicht geeignet. Die BaFin geht zwar Verbraucherbeschwerden durchaus nach, setzt hierzu aber im Regelfall keine verwaltungsrechtlichen Maßnahmen ein. Anderes gilt nur, wenn im Einzelfall im Rahmen des öffentlich-rechtlichen Aufgabenspektrums der BaFin ein „Missstand im Kreditwesen“ vorliegt, § 6 Abs. 2 KWG. Zudem sind für die Behandlung von Verbraucherbeschwerden, die auf einen konkreten Rechtsanspruch gestützt sind, ebenso Institutionen vorhanden, wie für die Erbringung allgemeiner Beratungsleistungen und Vergleichstests. Die Übernahme des „Super-Complaint“-Konzeptes scheint daher auch im Hinblick auf den Gegenstand derartiger Beschwerden nicht erforderlich.

\* \* \* \* \*