

15. Juli 2010

## **„Raus aus der Lotterie“**

### **Schluss mit Fehlsteuerungen und Falschberatungen in der Anlagevermittlung – Anforderungen zum Schutz von Verbrauchern**

#### **Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)**

Die Gründe für falsche Anlageentscheidungen sind vielfältig: Es fehlt an verständlichen und vergleichbaren Informationen, Finanzvermittler verkaufen eher risikoreiche, komplexere Produkte, weil sie daran mehr verdienen. Die Risikoaufklärung geht dabei unzureichend auf Verlustmöglichkeiten ein. Die von der Regierung ins Spiel gebrachten Regulierungsansätze verfehlten bislang das Ziel, das Ungleichgewicht in der Finanzvermittlung wirksam zugunsten der Verbraucher zu verschieben.

Verbraucher sind in der Anlagevermittlung durch Banken und Finanzvertriebe nach wie vor mit dem Problem konfrontiert, keine Sicherheit für eine an ihrem Bedarf orientierte Anlageempfehlung zu erhalten. Was fehlt, sind klare Vorgaben für den Beratungsprozess und eine bedarfsgerechte Anlageempfehlung. Darüber hinaus fehlen eine konsequente Produkttransparenz und eine den tatsächlichen Verlauf des Beratungsgesprächs widerspiegelnde Beratungsdokumentation. Diese Instrumente sind zwingend erforderlich, um dem Verbraucher mehr Sicherheit in der Qualität von Finanzempfehlungen zu bieten. Eine entsprechende Kontrolle der Beratungsprozesse durch die Finanzaufsicht ist zusätzlich geboten.

#### **1. Klare Standards für ein gesetzlich verbindliches Produktinformationsblatt**

Der Diskussionsentwurf des Bundesfinanzministeriums zur Stärkung des Anlegerschutzes, der nach dem derzeitigen Stand am 21.07. im Kabinett behandelt wird, sieht zwar eine gesetzliche Pflicht für ein Produktinformationsblatt vor. Allerdings ist es der Banken- und Finanzvertriebslobby gelungen, die Vorgaben für ein Produktinformationsblatt soweit zu verwässern, dass ein vergleichbarer und verständlicher Überblick für Verbraucher verhindert wird. So ist das Produktinformationsblatt nicht zwingend bei Inverkehrbringen eines Produktes zu erstellen, sondern nur in der Anlageberatung dem Kunden rechtzeitig vor dem Abschluss eines Geschäftes auszuhändigen ist. Es wird also verhindert, dass sich Verbraucher vorab informieren und Produkte vergleichen können.

Außerdem müsste um das Ziel einer tatsächlichen Vergleichbarkeit und Verständlichkeit zu erreichen, klarer vorgegeben werden, wie und an welcher Stelle beispielsweise über Risiken und Kosten aufzuklären ist. Nur so ist sicherzustellen, dass es sich bei der

Produktinformation um eine verständliche Verbraucherinformation handelt. Der aktuelle Gesetzentwurf sieht dies jedoch nicht vor.

Auch sollte das Informationsblatt die Kosten des Produkts danach differenzieren, welcher Anteil auf der Ebene der Produktgeber entstehen (insbesondere Verwaltungskosten) und welche durch den Vertrieb (Provisionen, Kickbacks). Auch dazu enthält der Gesetzentwurf keine Vorgaben.

#### Der vzbv fordert:

- Eine gesetzliche Pflicht zur Veröffentlichung eines standardisierten Produktinformationsblattes mit Inverkehrbringen des Produktes. Hierzu ist das Produktinformationsblatt sowohl im Wertpapierhandelsgesetz als auch in den Spezialgesetzen zur Produktregulierung zu verankern (InvG, BörsenG, ProspektG, VerkaufsprospektG).
- Vollständige Kostentransparenz, das heißt eine Differenzierung nach Kosten auf der Ebene des Emittenten (Verwaltungskosten) und solchen auf der Ebene des Vertriebs (Abschlussprovisionen und Kickbacks).

## **2. Standardisierung der Beratungsprotokolle und des Beratungsprozesses**

Seit Anfang 2010 sind Banken und Finanzvertriebe verpflichtet, Anlageberatungen schriftlich zu dokumentieren. Hierzu schreibt das Gesetz einige Bedingungen fest, die zu berücksichtigen sind. Insgesamt bleibt die Gestaltung der Protokolle aber den Banken und Finanzvertrieben überlassen. Der Gesetzgeber verfolgt mit der Protokollierung das Ziel, Aufschluss über den Hergang des Beratungsgespräches und die abschließenden Empfehlungen zu geben. Mit Hilfe des Protokolls soll nachvollziehbar sein, warum ein bestimmtes Produkt als das für den Kunden am besten geeignete bewertet wurde. Im Streitfall soll das Protokoll als Beweismittel dienen und der Aufsichtsbehörde eine Kontrolle des Gesprächshergangs ermöglichen.

Erste Erkenntnisse der Verbraucherzentralen zeigen allerdings, dass die inhaltlichen Anforderungen und Ziele verfehlt wurden. Diese Einschätzung deckt sich mit den Ergebnissen einer Untersuchung der Finanzaufsicht (BaFin). Nach Erkenntnis der BaFin enthalten mehr als zwei Drittel der geprüften Beratungsprotokolle nicht die notwendigen Angaben der Verbraucher. Die Mehrheit der befragten Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute verlangen, dass die Kunden das Protokoll unterzeichnen, ein Viertel macht dies sogar zur Bedingung, ein Wertpapiergeschäft auszuführen. Dies widerspricht dem ausdrücklichen Willen des Gesetzgebers.

Eine weitere Schwachstelle der Protokollierung liegt in der Ermittlung der Risikobereitschaft des Kunden. Statt einer sorgfältigen Ermittlung teilt der Vermittler den Kunden recht willkürlich in eine Risikoklasse ein. Passt die Risikobereitschaft des Kunden nicht zur Risikoklasse des Produktes, so zeigen Beobachtungen der Verbraucherzentralen, dass entweder die Risikoklasse nachträglich im Erfassungsbogen entsprechend abgeändert wird, ohne dies im Protokoll zu erwähnen oder ein Kreuz bei „auf eigenen Wunsch weicht der Kunde bei dieser Geldanlage vom ermittelten Risikoprofil ab“ gemacht wird. Es wird nicht beschrieben, wie Zielkonflikte auf Seiten des Kunden aufgelöst wurden. Es finden sich Ankreuzfelder im Protokoll „über Risiken des Produktes wurde aufgeklärt“, ohne aber diese konkret zu benennen. Erläuterungen fehlen, warum ein bestimmtes Produkt als das für den Kunden am besten geeignete identifiziert wurde. Stattdessen finden sich in den Protokollen Formulierungen wie „das empfohlene Produkt entspricht dem Risikoprofil und Anlagezielen

und der erforderlichen Diversifizierung des Anlegers“, oder „wir haben diese Kaufempfehlung an Ihren persönlichen Angaben ausgerichtet und uns insbesondere an Ihrer Risikobereitschaft orientiert.“

Fazit: Die Protokolle lassen meist nicht erkennen, wie das Beratungsgespräch tatsächlich abgelaufen ist. Das Ziel, ein funktionierendes Beweismittel zu erzeugen, ist bislang nicht erfüllt. Die Protokolle dienen augenscheinlich primär dem Ausschluss von Haftungsrisiken bei den Banken.

#### Der vzbv fordert:

- Eine verbindliche und klare Standardisierung der Beratungsdokumentation, insbesondere hinsichtlich der Ermittlung der Risikobereitschaft und der Beschreibung der besten Eignung für den Kunden. So sind die Risikoprofile der Anleger branchenübergreifend zu typisieren, um die Geeignetheit eines Finanzinstruments transparent zu machen. Die Verwendung des Musters ist auf dem Aufsichtswege sicherzustellen.
- Klare Vorgaben für einen bedarfsgerechten Beratungsprozess durch die Finanzaufsicht und eine strikte Überprüfung der Qualität und Richtigkeit der Finanzvermittlung.
- Ein Verbot produkt- und mengenvorschreibender Vertriebsvorgaben. Wurzel des Übels ist die Vertriebssteuerung.
- Eine Umkehr der Beweislast zugunsten des Verbrauchers.

### **3. Honorarberatung**

Finanzdienstleistungen sind so genannte Vertrauensgüter, weil ihre Qualität selbst nach dem Kauf durch den Verbraucher nicht festgestellt werden kann. Bei der Altersvorsorgeberatung besteht die Gegenleistung in einer individuellen Anlageempfehlung. Der Erfolg - das heißt die Qualität der Empfehlung - ist für den Verbraucher nicht einmal bei Renteneintritt ermittelbar, da ihm die relevanten Informationen zu alternativen Anlageempfehlungen und deren Ergebnisse nicht vorliegen. Stattdessen haben die Anbieter und Vermittler einen Informationsvorsprung gegenüber dem Verbraucher, der auch nach dem Kauf einer Finanzdienstleistung bestehen bleibt. Verbraucher sind daher auf Beratung und eine Empfehlung angewiesen, die in ihrem Interesse erfolgt und sich ausschließlich an ihren Bedürfnissen ausrichtet. Dies gilt insbesondere für die private Altersvorsorge, da es politischer Wille ist, dass Verbraucher für ihre Rente privat Kapital bilden sollen.

Zwischen den Produktvermittlern und Verbrauchern besteht ein systemimmanenter Interessenkonflikt: Während der Verbraucher an einer individuellen Bedarfsermittlung und bedarfsgerechten Produkten zu günstigen Konditionen interessiert ist, hat der Vermittler den Anreiz, einen möglichst hohen Bedarf zu ermitteln und solche Produkte (Geldanlagen, Versicherungen) zu empfehlen, deren Vermittlung durch attraktive Provisionen vergütet werden. Zwar kann nicht in jedem Fall dem Vermittler direkt ein persönliches Einkommensinteresse unterstellt werden. Jedoch ist dies stets das Interesse des Unternehmens, in dessen Auftrag der Vermittler tätig ist. Hier stößt die anlage- und anlegergerechte Beratung an ihre Grenzen.

Derzeit bestehende gesetzliche Regeln sind nicht ausreichend, um diesen Interessenskonflikt im Interesse des Verbrauchers zu lösen. Die Beratungserfahrung der Verbraucherzentralen, Produkttests der Stiftung Warentest und wissenschaftliche

Untersuchungen (z.B. Kohlert 2009) belegen, dass die gegenwärtig geltenden Erkundungspflichten hinsichtlich der Bedarfsermittlung nicht ausreichen, um die prinzipiell gegensätzlichen Interessenlagen anzugleichen.

Die Verluste für die Verbraucher aufgrund nicht bedarfsgerechter Finanzvermittlung belaufen sich nach einer Studie des Bundesverbraucherministeriums auf 20 bis 30 Milliarden Euro pro Jahr. Es liegt im Interesse der Verbraucher, ein Gegengewicht zur provisionsgesteuerten Finanzvermittlung zu schaffen.

#### Der vzbv fordert:

- Eine gesetzliche Trennung zwischen Finanzberatung gegen Honorar und Finanzvermittlung auf Provisionsbasis. Wo Finanzberatung draufsteht, darf keine Provision drin sein. Mischformen sind auszuschließen.
- Eine gesetzliche Verpflichtung der Anbieter, provisionsfreie Finanzprodukte anbieten zu müssen.
- Ein Verbot für Honorarberater, Provisionen einzubehalten. Sofern diese - oder sonstige Zuwendungen - fließen, sind sie an den Kunden auszukehren.
- Die Registrierung und Festlegung von Zulassungsvoraussetzungen (Qualifikation, Vermögenshaftpflichtversicherung, Darlegung der Beratungsgrundsätze).
- Eine umfassende Informations- und Aufklärungspflicht für Finanzvermittler und -berater über ihren beruflichen Status und ihre Vergütung.
- Die Kontrolle und Durchsetzung der Einhaltung der Vorschriften durch die Finanzaufsicht. Verbraucher brauchen eine verlässliche Kontrolle, die ein Funktionieren und eine hohe Qualität der Beratung sicherstellt.

#### **4. Einheitliche Regulierung für alle Anlagevermittler**

Angemessener Anlegerschutz gegen Falschberatung ist unabhängig vom Vertriebsweg zu gewähren. In seiner Stellungnahme zum Diskussionsentwurf eines „Gesetzes zur Stärkung des Anlegerschutzes und Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarkts“ hat der vzbv die Erlaubnispflicht für die Vermittlung und Beratung von Graumarktprodukten nach dem Kreditwesengesetz (KWG) ausdrücklich begrüßt und zusätzlich die Erlaubnispflicht für die so genannten freien Fondsvermittler gefordert.

Zusätzlich müssen für beide Vermittlergruppen die Wohlverhaltenspflichten des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) gelten, d.h. auch in diesen Bereichen müssen Mindeststandards bei der Beratung eingehalten werden.

Eine Aufsicht durch die BaFin sichert die kontinuierliche Überwachung der Vermittler und verhindert durch ein bundesweit einheitliches Vorgehen die Ausnutzung von Aufsichtslücken, die bei der regional ausgerichteten Gewerbeaufsicht nicht ausgeschlossen werden kann.

#### Der vzbv fordert:

- Für alle Finanzvermittler (Banken, Versicherungen, Vermögensberater, Strukturvertriebe) müssen gleiche Regeln in punkto Qualifikation, Zulassung, Transparenz und Vermögensabsicherung gelten. Die Finanzaufsicht muss die Einhaltung kontrollieren.