

KREDITVERMITTLUNG AM POINT OF SALE



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

INHALT

Inhalt.....	1
Abbildungsverzeichnis	3
Tabellenverzeichnis	3
Kurzfassung.....	5
1 Einleitung.....	8
1.1 Themenrelevanz	8
1.2 Zielsetzung	9
2 Methodik und Stichprobe	10
2.1 Methodisches Vorgehen: Testkäufe und Anbieterbefragung.....	10
2.2 Kriterien der Testkäufe.....	11
2.3 Ablauf der Testkäufe.....	12
2.4 Inhalte der Anbieterbefragung.....	18
3 Ergebnisse.....	20
3.1 Testkäufe und Anbierrückmeldungen im Überblick	20
3.2 Finanzierungswerbung.....	22
3.3 Finanzierungssituation und bearbeitende Mitarbeiter	26
3.4 Finanzierungsgespräch.....	28
3.5 Kreditwürdigkeitsprüfung.....	33
3.6 Zusatzprodukte	42
3.7 Vertragsunterlagen	47
3.8 Widerruf der Finanzierungen, Zusatzverträge und Kaufverträge	59

4	Fazit.....	63
	Literatur.....	67
	Anhang	69
	Werbeflyer: Consors Finanz 2018. Meine Karte meine Regeln.....	69

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Mystery Shopping - Design im Überblick	12
Abbildung 2: Ablauf der Testkäufe im Überblick	13
Abbildung 3: Finanzierungswerbung der Elektronikhändler (Cyberport, MediaMarkt, Saturn)	24
Abbildung 4: Finanzierungswerbung der Möbelhändler (Dänisches Bettenhaus, Möbel Höffner, Porta Möbel)	25
Abbildung 5: Widersprüchliche Angaben zur Anschlussfinanzierung in Kreditvertrag (oben) und Europäischer Standardinformation (unten).....	57
Abbildung 6: Aufforderung zur Warenrückgabe der Consors Finanz	60
Abbildung 7: Aufforderung zur Warenrückgabe der Targobank.....	61

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Untersuchte angebotene Finanzierungsformen	20
Tabelle 2: Finanzierungsabschlüsse	21
Tabelle 3: kooperierende Kreditinstitute	22
Tabelle 4: Finanzierungsort.....	26
Tabelle 5: Ansprechpartner während der Finanzierung	26
Tabelle 6: Gesamteinschätzung der Atmosphäre während der Finanzierungsvermittlung	27
Tabelle 7: Gemeinsames Durchsprechen des Finanzierungsvertrages.....	28
Tabelle 8: Vorausgefüllte Punkte im Finanzierungsvertrag.....	29
Tabelle 9: Erläuterungen zum Kreditvertrag	32
Tabelle 10: Abfragen zu persönlichen Verhältnissen.....	35
Tabelle 11: Abfragen zu Einnahmen und Ausgaben	38
Tabelle 12: Angeforderte Nachweise	39
Tabelle 13: Information über eine Auskunftabfrage durch Händler	40
Tabelle 14: Informationen über Auskunftabfrage nach Kreditinstitut	40
Tabelle 15: Einwilligung zur Datenweitergabe an Auskunftfei.....	41
Tabelle 16: Erkannte angebotene Zusatzprodukte - nach Händlern	43

Tabelle 17: Erkannte angebotene Zusatzprodukte - nach Kreditinstitut.....	44
Tabelle 18: Ausgegebene Finanzierungsunterlagen	48
Tabelle 19: Vertragsformulare der Santander Consumer Bank im Überblick.....	49
Tabelle 20: Vertragsformulare der Targobank im Überblick.....	51
Tabelle 21: Vertragsformulare der Consors Finanz im Überblick.....	55
Tabelle 22: Berichtete Probleme beim Widerruf der Finanzierungsverträge	59
Tabelle 23: Berichtete Probleme bei der Warenrückgabe	62

KURZFASSUNG

Der Marktwächter Finanzen der Verbraucherzentralen und des vzbv führte Ende 2018 eine Untersuchung zur Kreditvermittlung im Einzelhandel durch. Mittels Mystery Shoppings (verdeckte Testläufe und Beobachtungen) wurde in 91 Fällen das praktische Agieren von sechs ausgewählten Händlern (jeweils drei Elektronik- und Möbelketten) bundesweit in verschiedenen Märkten von dem für Konsumentenkredite zuständigen Team des Marktwächters Finanzen bei der Verbraucherzentrale Sachsen untersucht. Zusätzlich wurden die ausgehändigten Vertragsunterlagen analysiert und ergänzende Befragungen der beteiligten Anbieter (sechs Händler, drei Kreditinstitute und der Bankenfachverband) durchgeführt.

Dabei standen der Ablauf von Beratung und Vermittlung der eigentlichen Finanzierung und gekoppelten Zusatzverträgen sowie der Widerruf dieser Verträge im Mittelpunkt des Interesses. Ebenfalls überprüft wurde, inwiefern das Verhalten der Händler den rechtlichen Rahmenbedingungen entsprach.

Die zentralen Ergebnisse waren:

- (1)** Alle untersuchten Händler boten Finanzierungen an und bewarben diese entsprechend, wobei **Diskrepanzen zwischen Werbung und Angebot auffällig wurden**. So stellten sich als Nullprozentfinanzierungen vermarktete Produkte, welche über die Consors Finanz abgewickelt wurden, als kreditkartengestützte Finanzierungen heraus. Bei diesen gibt es nur einen begrenzten zinsfreien Zeitraum, welcher zusätzlich nur für einen Kauf gilt und nicht für weitere Finanzierungen in diesem Zeitraum. In einigen Fällen war so nicht sichergestellt, das gekaufte Produkt zinsfrei finanzieren zu können. In anderen Fällen erhielten Testkäufer keine Finanzierungen, obwohl sie alle in der Werbung genannten Voraussetzungen erfüllten.
- (2) Verkäufer und Finanzierungsvermittler waren in 37 Fällen dieselben Personen.** Diese Personalunion war innerhalb der untersuchten Ketten von Filiale zu Filiale unterschiedlich. Nur bei einer Kette gab es spezielle Mitarbeiter für die Abwicklung von Finanzierungen. Alle Finanzierungsvermittler waren Angestellte des jeweiligen Händlers. Für die Schulung sind jedoch im Wesentlichen die Kreditinstitute zuständig.

- (3) Der **Datenschutz** während des Finanzierungsgespräches war bei drei Händlern zumindest teilweise nicht gewährleistet. Insbesondere wenn das Gespräch direkt im Verkaufsraum stattfand, war mangelnde Diskretion ein großes Problem.
- (4) **Finanzierungsverträge wurden nur in 25 Fällen Punkt für Punkt mit den Kunden durchgegangen.** Auch wesentliche Eckpunkte der Finanzierungen wurden nicht komplett erläutert. Insbesondere wurden die Konsequenzen bei ausbleibenden Zahlungen sowie Fragen des Widerrufs (Möglichkeit, Zeitraum, Folgen) kaum thematisiert.
- (5) Die **Kreditwürdigkeitsprüfung** beschränkte sich oft nur auf grundlegende Informationen wie persönliche Daten, Arbeitsverhältnis und eigenes Einkommen. Die Ausgabenseite wurde sehr rudimentär betrachtet. Das Einholen von Nachweisen für diese Angaben stellte die absolute Ausnahme dar.
- (6) Die **Zusammenarbeit mit Auskunfteien** wurde in 35 Fällen nicht klar thematisiert und nur in etwas mehr als der Hälfte der Fälle wurde eine entsprechende Zustimmung zur Datenweitergabe angesprochen.
- (7) **Zusatzprodukte wie Ratenschutzversicherungen und Kreditkarten wurden in mehr als der Hälfte der untersuchten Fälle angeboten.** In wiederum knapp der Hälfte dieser Fälle wurde anfangs nicht eindeutig geklärt, ob diese Zusatzprodukte freiwillig oder verpflichtend waren. Jede fünfte angebotene Ratenschutzversicherung wurde als verpflichtend dargestellt.
- (8) **Es bestand eine überraschende Vielfalt der verwendeten Vertragsformulare,** selbst für gleiche Finanzierungsvarianten. Verbraucher konnten sich nicht darauf verlassen, stets das aktuellste Vertragsformular zu bekommen.
- (9) **Die Vertragsformulare enthielten teilweise rechtlich bedenkliche Inhalte.** Beispiele waren intransparente Vertragsklauseln, Verweise auf veraltete Preis- und Leistungsverzeichnisse und gesetzliche Regelungen, Darlehensverträge, die den vorvertraglichen Informationen widersprachen; sowie falsche Datenschutzerklärungen und Widerrufsbelehrungen.

(10) Beim Widerruf der Finanzierungsverträge erfolgten Bestätigungen teilweise verspätet oder gar nicht. Die Consors Finanz machte die Bearbeitung des Widerrufs in einigen Fällen von einer Warenrückgabe abhängig, was rechtlich unzulässig ist.

(11) Die Warenrückgabe beim Händler erfolgte in den untersuchten Fällen weitestgehend ohne Probleme.

1 EINLEITUNG

1.1 Themenrelevanz

Kredite sind in Deutschland ein häufig genutztes Mittel zur Finanzierung des privaten Konsums. Die SCHUFA gibt eine Gesamtzahl von 18,4 Millionen laufenden Ratenkrediten zum 31. Dezember 2018 an.¹ Eine Untersuchung des Marktwächters Finanzen zu Konsumentenkrediten zeigt, dass knapp die Hälfte (46 Prozent) der im Jahr 2017 repräsentativ befragten Onlinenutzer in den letzten fünf Jahren mindestens irgendeine Form eines Ratenkredites zur Konsumfinanzierung nutzte²; und der Bankenfachverband gibt an, dass 2018 jeder vierte Deutsche einen Ratenkredit nutzte.³ Der aktuelle Schufa Kredit-Kompass 2019 bestätigt, dass Verbraucher in Deutschland dabei nach wie vor sehr verantwortungsvoll mit ihren Kreditverpflichtungen umgehen. 97,9 Prozent der Ratenkredite wurden 2018 zuverlässig bedient.

Finanzierungskredite können nicht nur bei der Bank⁴ abgeschlossen werden, sondern häufig auch direkt beim Produktkauf am Point of Sale. Laut Bankenfachverband⁵ wurde 2018 gut ein Fünftel der Ratenkredite (22 Prozent) direkt im Einzel- bzw. Versandhandel abgeschlossen. Zu den häufig finanzierten Produkten im Einzelhandel zählen Möbel und Küchen, PC und Unterhaltungselektronik sowie Haushaltsgroßgeräte.⁶ Die jeweils in diesem Bereich tätigen Händler bieten dementsprechend oft Finanzierungsprodukte zur Absatzförderung an, oft in Kooperation mit einem oder mehreren Kreditinstituten (Partnerbanken). Angeboten und beworben werden dabei sowohl Ratenkredite mit Zinsen (aus rechtlicher Sicht Allgemein-Verbraucherdarlehen) als auch sogenannte Nullprozentfinanzierungen (aus rechtlicher Sicht unentgeltliche Darlehen).

Obwohl ein Großteil derjenigen, die Erfahrungen mit entsprechenden Finanzierungen im Einzelhandel gemacht haben, insgesamt zufrieden mit diesen Finanzierungen ist,⁷ weisen Verbrauchermeldungen im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen kontinuierlich auf zahlreiche Probleme hin. Genannt werden dabei:

¹SCHUFA (2019). S.13.

²Marktwächter Finanzen (2017). S.7.

³GfK (2018). S.4.

⁴Eine aktuelle Untersuchung, welche die Praktiken der Kreditvermittlung direkt bei Banken untersucht, führte das iff für die Bürgerbewegung Finanzwende durch. (vgl. Bürgerbewegung Finanzwende e.V. (2019))

⁵GfK (2018). S.8.

⁶Vgl. Marktwächter Finanzen (2017). S.8-10 und GfK (2018). S.7.

⁷Vgl. Marktwächter Finanzen (2017). S.11 und GfK (2018). S.6.

- Untergeschobene Verträge und verbundene Geschäfte mit Kreditkarten, Ratenschutzversicherungen und weiteren Versicherungen,
- Irreführende Werbung mit Nullprozentfinanzierungen, bei tatsächlicher Vermittlung von Finanzierungen, die nur für einen engen Zeitraum Zinsfreiheit bieten,
- Fehlende oder falsche Beratung zu Finanzierungs- und Zusatzprodukten,
- Fehlende Vertragsunterlagen,
- Probleme beim Widerruf (Widerruf nicht anerkannt, kein Widerrufsrecht, keine Widerrufsbelehrung).

1.2 Zielsetzung

Um die Diskrepanz zwischen der in Umfragen geäußerten Zufriedenheit und den im Frühwarnnetzwerk auftauchenden Problemschilderungen zu verstehen, vor allem aber um einen tieferen Einblick in die Praktiken der Kreditvermittlung im Einzelhandel zu erlangen, wurde im Rahmen der vorliegenden Untersuchung das Agieren relevanter Akteure bei der Kreditvermittlung im Einzelhandel betrachtet. Dabei sollte insbesondere untersucht werden, wie die Beratung und Vermittlung von Finanzierungen allgemein (1) und speziell bei Kopplungsgeschäften (2) abläuft und ob der Widerruf der entsprechenden Verträge funktioniert (3). Daneben sollte betrachtet werden, ob die verhältnismäßig geringen rechtlichen Rahmenbedingungen, denen Händler als Kreditvermittler unterliegen,⁸ eingehalten werden (4).

Die Untersuchung wurde durch die Kombination zweier Forschungsmethoden realisiert. Im Rahmen eines Mystery Shoppings wurde das praktische Agieren ausgewählter Anbieter anonym und kontrolliert beobachtet und dokumentiert, um es anschließend vergleichend auszuwerten. Mittels ergänzender Befragungen auf Anbieterseite sollten darüber hinaus weitere Erkenntnisse gewonnen werden. Die Analyse der eingereichten Vertragsunterlagen rundete das Untersuchungsdesign ab.

⁸Die entsprechenden rechtlichen Regelungen sind in der Untersuchung „Im Dschungel der Kreditvermittlung“ (Marktwächter Finanzen 2017) dargestellt.

2 METHODIK UND STICHPROBE

2.1 Methodisches Vorgehen: Testkäufe und Anbieterbefragung

Um die Finanzierung von Waren im Einzelhandel möglichst realitätsnah nachstellen und prüfen zu können, wurden durch einen spezialisierten Dienstleister verdeckte **Testkäufe** (Mystery Shoppings) bei jeweils drei Elektronik- (MediaMarkt, Saturn, Cyberport) und Möbelketten (Dänisches Bettenlager, Porta Möbel und Möbel Höffner) durchgeführt⁹ und dokumentiert. Es handelt sich hierbei um Branchen, in denen häufig Konsumgüter finanziert werden,¹⁰ und gleichzeitig um Händler, die regelmäßig mit entsprechenden Finanzierungsangeboten (als Ratenkredit mit Zinsen oder Nullprozentfinanzierung) werben.

Der Händler tritt dabei als Warenverkäufer und Kreditvermittler zugleich auf – auch wenn diese einzelnen Rollen gegebenenfalls von verschiedenen Mitarbeitern übernommen werden. Die Ladenräume des Händlers stellen den Ort dar, an dem die Verträge abgeschlossen werden. Die Mitarbeiter sind der direkte (Erst-)Ansprechpartner der Verbraucher beim Finanzierungsabschluss. Hinter den eigentlichen Finanzierungsangeboten dieser Händler stehen stets Kreditinstitute, über welche die Finanzierungen abgewickelt werden.

Ziel der Testkäufe war es, Details über Ablauf, Inhalt und Umfang der Finanzierungsberatung und -vermittlung der ausgewählten Händler zu erfahren.¹¹ Außerdem sollte überprüft werden, ob Zusatzverträge vermittelt werden, welche dies sind, zu welchen Bedingungen sie angeboten werden und wie sich Händler und Kreditinstitute im Falle eines Widerrufs verhalten. Im Rahmen der Auswertung erfolgte eine rechtliche Analyse der während der Finanzierung ausgehändigten Unterlagen. Hierbei ging es darum, zu prüfen, ob Verbraucher einerseits alle erforderlichen Unterlagen erhalten, und andererseits, ob rechtliche Anforderungen eingehalten werden oder zum Beispiel ungünstige oder intransparente Klauseln Verwendung finden.

Ergänzend wurde eine schriftliche **Befragung** der untersuchten Händler und der hinter den Finanzierungen stehenden Kreditinstitute sowie des ihnen übergeordneten Bankenverbandes durchgeführt.

⁹Die Mystery Shoppings wurden durch das Institut MSM Münster nach den Vorgaben des Marktwächterteams der Verbraucherzentrale Sachsen durchgeführt.

¹⁰Marktwächter Finanzen (2018), S. 9-10.

¹¹Die Kriterien für die Auswahl der spezifischen Händler waren bundesweites Filialnetz, Marktanteil, Erkenntnisse zur Verbreitung aus der Umfrage Konsumentenkredite (Konsumentenkredite 2018) sowie Auffälligkeiten im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen.

2.2 Kriterien der Testkäufe

Um einen gewissen, variierenden, Grad der Kreditwürdigkeit sicherzustellen, wurden alle eingesetzten Testkäufer nach folgenden Kriterien ausgewählt:

- Vorliegen eines **regelmäßigen Einkommens**,
- **Arbeitsverhältnis** unbefristet oder mit mindestens 24 Monaten Restlaufzeit,
- Höhe des **verfügbaren monatlichen Haushalteinkommens** (abzüglich Miete und aller sonstigen Verbindlichkeiten); für die eine Hälfte der Tester zwischen 300 und 400 Euro und für die andere Hälfte von über 600 Euro.¹²

Um zu verhindern, dass etwaige bei Händlern, Banken oder Auskunftsteilen gespeicherte Daten zu vorangegangenen testbedingten Kreditanfragen das Ergebnis beeinflussen, wurde jeder Testkäufer nur für einen Finanzierungskauf eingesetzt.

Die ausgewählten Waren wurden entsprechend folgender Vorgaben finanziert:

- Finanzierung in **verschiedenen Preissegmenten**
Einerseits im Bereich von über 200¹³ bis 500 Euro (hier wurden z.B. Tablets, Digitalkameras, Matratzen etc. finanziert) und andererseits im Bereich von 1.500 bis 3.000 Euro (hier wurden z.B. Notebooks, Haushaltsgroßgeräte, Boxspringbetten etc. finanziert),
- Finanzierung an **verschiedenen Unternehmensstandorten**
Um Verzerrungen durch Besonderheiten einzelner Regionen, Standorte oder gar einzelner Mitarbeiter (Markt- und Mitarbeitereffekte) zu vermeiden, wurden die Finanzierungen in Märkten aus dem gesamten Bundesgebiet abgeschlossen.
- **Variation des Nachfrageverhaltens**
Ein Teil der eingesetzten Testkäufer war angewiesen, sich sehr passiv zu verhalten und keine Nachfragen zu stellen. Der andere Teil sollte gegebenenfalls unauffällig gewisse Sachverhalte erfragen, sofern diese nicht im Gespräch zur Kreditvermittlung erläutert

¹²Zudem sollten die Testpersonen keine negativen Schufa-Einträge haben. Alle Tests waren so angelegt, dass eine erfolgreiche Finanzierung möglich ist.

¹³Die Untergrenze rührt daher, dass Darlehen unter 200 Euro rechtlich nicht als Verbraucherdarlehen gelten. (Vgl. MüKoBGB/Schürnbrand, 8. Aufl. 2019, BGB § 491 RN. 6)

wurden. Diese optionalen Nachfragen betrafen Ratenhöhe und Ratenzahlungsdauer, Zinshöhe und Konstanz des Zinssatzes, Widerrufsrecht und Widerrufsfrist, vorzeitige Rückzahlungsmöglichkeit, die Möglichkeit von Sonderzahlungen, benötigte Unterlagen und Nachweise, Auskunftabfragen und Datenweitergaben sowie die Pflicht zum Abschluss von Zusatzprodukten – sofern angeboten.

Eine systematische Kombination der variierenden Kriterien ergibt, dass pro Händler 16 Testkäufe durchgeführt werden mussten.¹⁴

			<u>Filiale A</u>	<u>Filiale B</u>
Anbieter X	Einkommen zwischen 300 und 400 Euro/Monat	finanzierte Summe 200 bis 500 Euro	1a ohne Nachfragen	1b ohne Nachfragen
			2a mit Nachfragen	2b mit Nachfragen
		finanzierte Summe 1500 bis 3000 Euro	3a ohne Nachfragen	3b ohne Nachfragen
			4a mit Nachfragen	4b mit Nachfragen
Einkommen über 600 Euro/Monat	finanzierte Summe 200 bis 500 Euro	5a ohne Nachfragen	5b ohne Nachfragen	
		6a mit Nachfragen	6b mit Nachfragen	
	finanzierte Summe 1500 bis 3000 Euro	7a ohne Nachfragen	7b ohne Nachfragen	
		8a mit Nachfragen	8b mit Nachfragen	

Abbildung 1: Mystery Shopping - Design im Überblick¹⁵

2.3 Ablauf der Testkäufe

Die Entscheidung, Finanzierungen im Einzelhandel abzuschließen, kann auf mindestens zwei verschiedene Arten zustande kommen. Einerseits gibt es Verbraucher, die sich im Vorfeld gezielt für ein Produkt und dessen Finanzierung entscheiden.¹⁶ Daneben gibt es die Gruppe der

¹⁴Im Rahmen von Mystery Shopping-Analysen kann aufgrund zeitlicher und finanzieller Restriktionen naturgemäß nur eine kleine Stichprobe betrachtet werden. Somit sind repräsentative Aussagen über den Markt nicht möglich und hier nicht die Zielstellung. Dennoch erlaubt auch der Einblick in die Praxis bei lediglich einigen verbreiteten, großen Anbietern (statistisch spricht man bei solchen Stichproben von der Auswahl typischer Fälle) das Aufdecken von verbreiteten Problemen am Markt.

¹⁵Die Spalten „Filiale A“ und „Filiale B“ bedeuten, dass jedes Unternehmen mit der jeweiligen Testvariante an unterschiedlichen Standorten des Unternehmens getestet wurde. Über alle Unternehmen betrachtet verteilten sich die Städte jedoch über das gesamte Bundesgebiet.

¹⁶Vgl. Rehberg in Klinck/Riesenhuber, Verbraucherleitbilder, § 3.

Laufkundschaft, die sich ad hoc für ein Produkt und dessen Finanzierung entscheiden und aufgrund dieser Spontaneität empfänglicher für Werbung im Markt sind.¹⁷

Diese Entscheidungsfindung wurde im Rahmen der Testkäufe nicht nachgebildet, da hier die klare Zielvorgabe für Finanzierungskäufe in ausgewählten Märkten bestand. Der jeweilige Markt und die Preiskategorie des Produktes (200 bis 500 Euro bzw. 1.500 bis 3.000 Euro) wurden dabei vorgegeben. Die weiteren Schritte entsprechen aber, mit testbedingten Einschränkungen,¹⁸ dem gewöhnlichen Ablauf von Finanzierungen im Einzelhandel.



Abbildung 2: Ablauf der Testkäufe im Überblick

2.3.1 Werbecheck und Produktauswahl

Die erste Aufgabe der Tester bestand darin, die Werbung für Finanzierungen vor Ort zu prüfen und durch Fotos oder Mitnahme von Werbeflyern zu dokumentieren. Ziel war es, die Finanzierungswerbung mit den tatsächlich vermittelten Finanzierungen vergleichen zu können. Im nächsten Schritt sollten sich die Testkäufer für ein Produkt aus der entsprechend vorgegebenen Preiskategorie entscheiden. Bedingung war, dass es sich dabei möglichst um ein Produkt handelt, das sich leicht mitnehmen lässt. Sofern dies nicht möglich war (z.B. bei Produkten von Möbelhäusern), sollte darauf geachtet werden, unbedingt Selbstabholung zu vereinbaren. Durch diese Vorgabe wurde sichergestellt, dass bei einem Widerruf keine Kosten entstehen (beispielsweise Lieferkosten).

¹⁷Vgl. Felser in Klinck/Riesenhuber, Verbraucherleitbilder, § 2.

¹⁸Diese Einschränkungen betreffen Problembewusstsein und höhere Aufmerksamkeit der Testkäufer gegenüber vielen „normalen“ Einkäufern, das vorgegebenen Nachfrageverhalten, den Ausschluss von Lieferungen und den Widerruf in jedem Falle.

2.3.2 Finanzierungsauswahl und Finanzierungsgespräch: Beobachtungskriterien

Nachdem die Tester sich für ein Produkt entschieden hatten, sollten sie den nächsten Verkäufer/Berater im Markt ansprechen und ihm mitteilen, das Produkt finanzieren zu wollen. Sofern kein Ratenkauf angeboten wurde, erfolgte an dieser Stelle der Testabbruch. Die Finanzierung sollte dabei stets ohne Anzahlung erfolgen und mit einer Laufzeit von 12 bis maximal 24 Monatsraten ausgewählt werden. Sofern den Testkäufern eine Nullprozentfinanzierung angeboten wurde, sollte diese einem mit Zinsen verbundenen Kredit vorgezogen werden. Sofern keine Finanzierung ohne Anzahlung angeboten wurde, erfolgte wiederum ein Abbruch des Testkaufes.

Im eigentlichen Finanzierungsgespräch mussten die Tester entweder passiv oder gelegentlich nachhakend (s.o. „Variation des Nachfrageverhaltens“) die Fragen des Vermittlers wahrheitsgemäß beantworten sowie die nachfolgend aufgeführten Aspekte¹⁹ besonders beachten und im Anschluss dokumentieren.

a) Finanzierungssituation

Hierbei ging es insbesondere darum, zu erfahren, ob die Situation angemessen war, indem grundlegende Datenschutzbedingungen eingehalten wurden und eine Atmosphäre bestand, in welcher der Kunde ohne Störungen beraten werden konnte. Dabei war unter anderem von Interesse, ob die Finanzierungsanfrage direkt im Verkaufsraum oder in einem separaten Bereich durchgeführt wurde. Ebenso wurde erhoben, ob der Verkäufer der Ware die Finanzierung bearbeitet oder ein spezieller Mitarbeiter.

b) Finanzierungsvertrag

Zentral in dieser Kategorie war, wie der Finanzierungsvertrag mit den Kunden durchgegangen und ihnen erläutert wurde und ob bestimmte Punkte schon vorausgefüllt waren. Insbesondere wurde in diesem Zusammenhang beobachtet, ob folgende Punkte erklärt wurden: zu finanzierende Summe, Gesamtsumme der Zahlungen, Laufzeit der Finanzierung, Ratenhöhe und Anzahl der Raten, Zinssätze, Zahlungsturnus und Termine, Folgen bei ausbleibenden Zahlungen, Widerrufsmöglichkeit, Widerrufszeitraum, Widerrufsfolgen, Möglichkeit von

¹⁹Diese Beobachtungskriterien ergeben sich einerseits aus den rechtlichen Anforderungen an eine Finanzierung, gleichzeitig werden aber auch Aspekte aufgegriffen, die häufig Gegenstand von Beschwerden im Frühwarnnetzwerk sind.

Sonderzahlungen und vorzeitiger Rückzahlung, Kosten bei vorzeitiger Rückzahlung (Vorfälligkeitsentschädigung).²⁰

c) Notwendige Angaben

In dieser Kategorie wurde ergründet, welche Angaben des Verbrauchers eingeholt wurden, um dessen Kreditwürdigkeit einzuschätzen. Spezielles Augenmerk galt dabei Fragen nach Familienstand, Kindern, eigenem Einkommen, Haushaltseinkommen, weiteren Einnahmen, eigenem Arbeitsverhältnis, Arbeitsverhältnis des Partners, Befristung des Arbeitsverhältnisses, monatlichen Verbindlichkeiten insgesamt, Ausgaben für Miete, Versicherungen sowie weiteren Krediten und Verbindlichkeiten.

d) Geforderte Nachweise

Es wurde außerdem geprüft, in welchem Maße Verbraucher konkrete Nachweise erbringen müssen, um diese Angaben zu belegen. Einerseits dienen diese Nachweise der Sicherheit des Kreditvermittlers und dem Schutz des Verbrauchers vor Überschuldung, andererseits ist davon auszugehen, dass viele Finanzierungen im Einzelhandel eher spontan erfolgen und Verbraucher nicht alle Unterlagen mit sich führen. Erhoben wurde, ob und wann – neben der generellen Ausweispflicht – Nachweise zu Einkommen, Arbeitsverhältnis, Mietausgaben und sonstigen Ausgaben vorgelegt werden mussten.

e) Zusammenarbeit mit Auskunftsteilen

Kreditvermittler und die dahinterstehenden Banken nehmen in aller Regel eine oder mehrere Auskunftsteile wie zum Beispiel die Schufa in Anspruch, um die Kreditwürdigkeit der Interessenten einzuschätzen. Aus diesem Grunde wurde erfasst, ob die Verbraucher über diesen Sachverhalt sowie die konkret abgefragten Auskunftsteile informiert wurden und ob entsprechende Einwilligungen zur Datenweitergabe eingeholt wurden.

f) Zusatzprodukte

Bei diesem Aspekt stand die Frage nach zusammen mit der Finanzierung angebotenen Zusatzprodukten wie Ratenschutzversicherungen, Kreditkarten, Warenversicherungen oder

²⁰Die Hälfte der Tester war angewiesen, explizite Nachfragen zu Laufzeit der Finanzierung, Ratenhöhe, Zinshöhe, Widerrufsrecht, Widerrufsfrist, vorzeitigen Rückzahlungsmöglichkeiten und Kosten bei vorzeitiger Rückzahlung zu stellen, sofern diese Punkte vom Vermittler nicht angesprochen wurden.

sonstige Versicherungen im Mittelpunkt. War dies der Fall, sollten die Tester zudem beachten, ob der Abschluss dieser Angebote freiwillig war, vom Kreditvermittler als verpflichtend dargestellt wurde oder ob entsprechende Angaben fehlten. Sofern es sich um Versicherungsprodukte handelte, galt es weiterhin zu beobachten, ob Versicherungsbedingungen sowie Versicherungsnehmer erläutert wurden sowie ein Beratungsprotokoll angefertigt und ausgehändigt wurde.

g) Vertragsunterlagen

Sämtliche im Rahmen der Kreditvermittlung ausgehändigte Unterlagen wurden dokumentiert und zur Auswertung bereitgestellt. Für die eigentliche Finanzierung waren dies insbesondere Darlehensverträge, Vertragsbedingungen, Einwilligungserklärungen zur Datenverarbeitung, europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite (= vorvertragliche Informationen) sowie Widerrufsbelehrungen mit Angabe der Widerrufsadressaten. Sofern Zusatzverträge abgeschlossen wurden, waren zusätzlich die diesbezüglichen Verträge, Vertragsbedingungen, Produktinformationsblätter, Einwilligungserklärungen zur Datenverarbeitung und Widerrufsbelehrungen von Interesse.

Hinsichtlich der Beachtung all dieser Punkte wurden die Testkäufer vorab geschult. Die Erfassung erfolgte über einen digitalen Fragebogen direkt im Anschluss an das Finanzierungsgespräch. Dadurch sollte möglichen Erinnerungslücken und daraus folgenden Verzerrungen begegnet werden. Sofern die Finanzierung erfolgreich abgeschlossen werden konnte, sollten die Testkäufer die gekaufte Ware entweder direkt mitnehmen oder eine Selbstabholung zu einem späteren Zeitpunkt vereinbaren.

2.3.3 Widerruf der Finanzierungen, Zusatzverträge und Kaufverträge

Auch wenn Widerrufsszenarien in der Praxis wahrscheinlich nur für einen kleinen Teil der Finanzierungskäufe vorkommen, wurden sie hier obligatorisch für alle Testkäufe durchgespielt, um auch das Verhalten der Vertragspartner beim Widerruf zu analysieren. Deshalb wurden die Testkäufer angewiesen, den Finanzierungsvertrag drei Tage²¹ nach Abschluss schriftlich beim jeweils kreditgebenden Institut zu widerrufen und um eine entsprechende Bestätigung zu bitten. Hierfür wurde ihnen ein Musterwiderrufsformular bereitgestellt. Im Rahmen des Finanzierungskaufes hatten sie eine Kopie des Kaufvertrags und des Finanzierungsvertrags

²¹Rechtlich gesehen kann ein Finanzierungs-/Kreditvertrag mindestens innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden, die hier gewählte strengere Vorgabe diente dazu, mögliche Fristprobleme zu vermeiden.

erhalten, in dem sich auch Vertragspartner, Widerrufsbelehrung und Widerrufsanschrift befinden müssen. Sollte die Widerrufsadresse wider Erwarten gefehlt haben, wurde den Testern durch die Teststeuerung die Widerrufsadresse bereitgestellt.

Zusatzprodukte, wie zum Beispiel Versicherungen oder andere Verträge, die gemeinsam mit der Finanzierung abgeschlossen werden, verlangen oft einen gesonderten Widerruf – zumindest dann, wenn sie nicht als „gekoppeltes Geschäft“ verpflichtender Bestandteil waren. Um diese Problematik zu vereinfachen, sollten grundsätzlich alle von den Testkäufern abgeschlossenen Zusatzprodukte drei Tage nach Abschluss gesondert widerrufen werden. Dieser Widerruf war schriftlich an die in den Unterlagen zu dem Zusatzprodukt aufgeführten Adressaten zu richten.

Bei finanzierten Waren besteht die Besonderheit, dass man im Falle eines Finanzierungswiderrufes auch nicht mehr an den Kaufvertrag der Ware gebunden ist und diese zurückgeben kann oder anderweitig bezahlen muss. Die gekauften Artikel sollten im Test nach sieben bis zehn Tagen zum Händler zurückgebracht werden. Um vor möglichen Forderungen des Händlers durch Nutzung oder Gebrauchsspuren sicher zu sein, durfte die Ware nicht ausgepackt oder genutzt werden. Bei der Rückgabe der Ware (sofern keine spätere Selbstabholung vereinbart wurde) sollten die Testkäufer eine Kopie des Widerrufs des Finanzierungsvertrags sowie eine gegebenenfalls schon eingegangene Widerrufsbestätigung mitnehmen und vorlegen.

Im Rahmen der Dokumentation mussten der Ablauf des Widerrufs sowie aufgetretene Probleme aufseiten des Kreditinstitutes und/oder des Händlers festgehalten werden.

2.4 Inhalte der Anbieterbefragung

Als methodische Ergänzung wurde im Anschluss an das Mystery Shopping eine Befragung der beteiligten Anbieter (Händler, kreditgebende Banken sowie Bankenfachverband) durchgeführt. Dabei sollten folgende Aspekte ergründet werden:

a) Angebot und Stellenwert von Warenfinanzierungen und Nullprozentfinanzierungen

Hierbei ging es darum zu erfahren, welche Anzahl oder welchen Anteil Finanzierungen im jeweiligen Haus haben.

b) Informationen über die Mitarbeiter: Status, Verhaltensregeln, Qualifikation

Als Kreditvermittler im Einzelhandel sind mindestens drei Personengruppen denkbar:

- (1) Verkäufer, die zusätzlich auch Finanzierungen vermitteln,
- (2) speziell für die Finanzierungsvermittlung Angestellte des Händlers oder
- (3) Angestellte des finanzierenden Kreditunternehmens.

In der Befragung war deshalb von Interesse, welcher Gruppe die Mitarbeiter des jeweiligen Marktes angehören und ob es eventuelle Unterschiede in Bezug auf die Art der Finanzierung oder das kooperierende Kreditinstitut gibt. Trotz der geringen rechtlichen Reglementierungen, insbesondere im Hinblick auf die Qualifikation, denen Händler in ihrer Funktion als Kreditvermittler unterliegen²², wird vermutet, dass es für alle drei genannten Personengruppen Ausbildungen/Qualifizierungen, Qualitäts- und sonstige Vorgaben gibt. Ob das in der Praxis so ist, war ein weiterer Punkt in der Anbieterbefragung. So wurde gefragt, welche Verhaltensregeln im Umgang mit den Kunden existieren und ob regelmäßige Fortbildungen stattfinden. Auch Fortbildungsinhalte, Turnus, Anbieter und Teilnahmeverpflichtung wurden erfragt.

c) Kreditwürdigkeitsprüfung

Im Hinblick auf die Kreditwürdigkeitsprüfung wurden die Anbieter um Auskunft gebeten, welche Prüfschritte diese bei ihnen beinhaltet, ob sie unabhängig von Art der Finanzierung und Höhe des zu finanzierenden Betrages immer identisch abläuft und welche Angaben und Unterlagen hierfür erforderlich sind.

²²Vgl. Marktwächter Finanzen 2017.

d) Zusatzprodukte

Zudem wurden die Anbieter gefragt, ob Vorgaben hinsichtlich des Anbietens von Zusatzprodukten (z.B. Ratenschutzversicherungen, Kreditkartenverträge) im Rahmen des Finanzierungsabschlusses existieren und wer diese aufstellt.

e) Probleme

Die abschließenden Fragen drehten sich darum, welche Probleme den Händlern und Kreditinstituten im Zusammenhang mit der Finanzierungsvermittlung im Einzelhandel allgemein bekannt sind.

3 ERGEBNISSE

3.1 Testkäufe und Anbieterrückmeldungen im Überblick

Insgesamt wurden bei den vorgegebenen Händlern 97 Testkäufe nach den in Kapitel 2.2 genannten Kriterien durchgeführt. Die ausgewählten Märkte waren über das gesamte Bundesgebiet²³ verstreut, so dass keine regionalen Verzerrungen zu erwarten sind. 91 Testkäufe konnten letztlich im Detail untersucht werden, da in diesen Fällen Finanzierungen entsprechend der Vorgaben angeboten wurden.²⁴ Nullprozentfinanzierungen dominierten dabei deutlich.²⁵

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Finanzierung mit Zinsen	0	0	1	2	1	5	8
Nullprozentfinanzierung	16	16	15	13	15	8	83
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 1: Untersuchte angebotene Finanzierungsformen

Bei den 91 untersuchten Testkäufen kam es in 74 Fällen zum erfolgreichen Abschluss einer Finanzierung.

²³Es wurden Märkte in den Städten Berlin, Bielefeld, Chemnitz, Dresden, Essen, Frankfurt a.M., Fürth, Gütersloh, Hamburg, Köln, Leipzig, Ludwigsburg, München, Neuss, Nürnberg, Potsdam, Rösrath, Stuttgart, Sulzbach und Unterföhring besucht. Finanzierte Summe und Nachfrageverhalten wurden systematisch pro Marktstandort variiert (vgl. Abbildung 1), so dass pro Markt vier Testkäufe stattfanden.

²⁴Bei den sechs designbedingten Ausfällen war in zwei Fällen ein zu hoher Mindestfinanzierungsbetrag erforderlich, in zwei weiteren eine Lieferung an den Kunden unabdingbar, einmal eine Rückgabe nicht möglich und einmal eine Anzahlung erforderlich. Diese Einschränkungen traten allesamt in Möbelhäusern auf.

²⁵Bereits an dieser Stelle soll erwähnt werden, dass es sich bei den als Nullprozentfinanzierungen beworbenen Produkten nicht in allen Fällen um unentgeltliche Darlehen handelte. Die Werbung ist somit in einigen Fällen als unzutreffend einzustufen. Die Gründe dafür werden im Laufe der Analyse in Kapitel 3.7 herausgearbeitet.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
erfolgreicher Finanzierungsabschluss	12	13	14	11	13	11	74
darunter:							
- Finanzierung mit Zinsen	-	-	1	1	-	4	6
- Nullprozentfinanzierung	12	13	13	10	13	7	68
kein erfolgreicher Finanzierungsabschluss	4	3	2	4	3	1	17
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 2: Finanzierungsabschlüsse

Unter den insgesamt 17 Fällen, bei denen der Finanzierungsabschluss nicht erfolgreich war, lehnte in 14 Fällen das Kreditinstitut die Finanzierung sofort ab. Dies erschien vielen Testkäufern unplausibel, da sie nach eigenen Angaben keine Negativmerkmale wie zum Beispiel Schulden oder laufende Kredite hatten. Näher erläutert wurden die Ablehnungsgründe jedoch nicht und auch in der Analyse zeigten sich keine erkennbaren Muster. In zwei weiteren Fällen führten Serverprobleme bei der Targobank zur Verhinderung des Abschlusses. Bei einem Fall konnte untersuchungs-/designbedingt kein Finanzierungsabschluss erfolgen, weil sich am Ende herausstellte, dass nur eine Lieferung der Ware möglich war.

Alle Händler vergeben die Finanzierungen nicht selbst, sondern vermitteln lediglich an die jeweils kooperierenden Kreditinstitute. Eine entsprechende Aufschlüsselung zeigt, dass nur drei Kreditinstitute hinter allen hier betrachteten Finanzierungen stehen. MediaMarkt und Saturn hatten dabei mehrere Finanzierungspartner, die anderen Händler jeweils einen festen.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Consorts Finanz	-	4	-	-	16	-	20
Santander Consumer Bank	-	-	4	-	-	12	16
Targobank	16	12	12	15	-	-	55
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 3: kooperierende Kreditinstitute

Im Rahmen der Anbieterbefragung meldeten sich von den sechs angeschriebenen Händlern mit Cyberport, MediaMarkt und Saturn²⁶ ausschließlich die drei Elektronikketten zurück. Von den drei kooperierenden Kreditinstituten antworteten die Targobank und die Santander Consumer Bank. Der Bankenfachverband gab ebenfalls eine Rückmeldung. Er verwies auf eine selbst beauftragte Marktstudie zur Konsum- und Kfz-Finanzierung. Diese belegt den Stellenwert von Finanzierungen im Einzelhandel für die hier untersuchten Branchen. Sie zeigt unter anderem, dass Unterhaltungselektronikprodukte (17 Prozent), Möbel (17 Prozent) und Elektrogroßgeräte (16 Prozent) zu den meistfinanzierten Gütern gehören und dass ohne die Finanzierungsmöglichkeit im Handel 61 Prozent der finanzierten Käufe nicht erfolgt wären.²⁷ Insgesamt waren alle Rückmeldungen inhaltlich eher knapp.

3.2 Finanzierungswerbung

Alle sechs betrachteten Händler bewarben im Untersuchungszeitraum die Möglichkeit, Waren per Finanzierung zu kaufen. In der Werbung wurden insbesondere Finanzierungen ohne Zinsen als „0% Finanzierung“ herausgestellt. Aus rechtlicher Sicht handelt es sich bei diesen Finanzierungen um unentgeltliche Darlehensverträge im Sinne des § 514 BGB.²⁸

²⁶Die beiden Unternehmen der Media-Saturn-Holding GmbH MediaMarkt und Saturn gaben dabei eine gemeinsame Antwort ab.

²⁷GfK 2018, S. 7, 17.

²⁸MüKoBGB/Schürmbrand, 8. Aufl. 2019, BGB § 514 RN. 6-7

Art und Umfang der in der Werbung²⁹ angegebenen Bedingungen für den Erhalt der Nullprozentfinanzierungen variieren zwischen den einzelnen Händlern.

- **Cyberport** informierte am ausführlichsten darüber und gab neben den Einschränkungen des Warenwertes (ab 150 Euro) und der Laufzeit (12 Monate Finanzierungslaufzeit) noch die folgenden Bedingungen an: Volljährigkeit, gültiger Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung, fester Hauptwohnsitz in Deutschland, regelmäßiges Gehalt, unbefristetes Arbeitsverhältnis oder Kreditlaufzeit innerhalb der Befristung, selbständige Tätigkeit in Deutschland, Rentenbezug in Deutschland, Nettoeinkommen von mindestens 350 Euro, Zustimmung zur Schufa-Prüfung, Käufer und Kreditnehmer müssen identisch sein, Girokonto bei einem deutschen Kreditinstitut, Studenten und Auszubildende nur bis 1.000 Euro Finanzierungssumme, aktueller Einkommensnachweis oder Rentenbescheid ab 3.000 Euro Finanzierungswert.
- **MediaMarkt** nannte einen Mindestwarenwert von 100 Euro und eine mögliche Laufzeit von 6 bis 20 Monaten.
- **Saturn** bewarb eine flexible Laufzeit mit flexiblen Raten und die Möglichkeit, alle Produkte so zu finanzieren. Die Werbung in einem anderen Markt verwies jedoch bei Fragen zu Laufzeiten und Mindestbeträgen an den jeweiligen Fachberater.

²⁹Alle Testkäufer waren aufgefordert, im Markt befindliche Werbeflyer mitzunehmen. Lagen keine Flyer vor, wurde die Werbung im Markt fotografiert. Dennoch sei explizit darauf hingewiesen, dass es sich hier nur um Beispiele handelt und nicht um einen systematischen Vergleich aller Werbemittel der untersuchten Händler.



Abbildung 3: Finanzierungswerbung der Elektronikhändler (Cyberport, MediaMarkt, Saturn)

- Das **Dänische Bettenlager** gab in der Werbung einen Mindestfinanzierungsbetrag von 120 Euro, eine Laufzeit von 12 Monaten und eine Mindestratenhöhe von 10 Euro als Bedingungen an. Ebenfalls erfolgte der Verweis, dass keine Anzahlung erforderlich ist.
- **Möbel Höffner** warb unter anderem damit, dass Kunden „immer eine volle 0% Finanzierung über mindestens 36 Monate“ erhalten. Die Verwendung des Wortes „immer“ kann suggerieren, dass jeder Interessent diese Finanzierung bekommt. Was unter „mindestens 36 Monate“ verstanden wird, bleibt intransparent. Handelt es sich um die Mindestlaufzeit der Finanzierung, oder die mindestens garantierte maximale Laufzeit?
- **Porta Möbel** warb mit einer Laufzeit von bis zu 48 Monaten.



Abbildung 4: Finanzierungswerbung der Möbelhändler (Dänisches Bettenhaus, Möbel Höfner, Porta Möbel)

Neben den unentgeltlichen Darlehen wurden von den Händlern vereinzelt auch Finanzierungsvarianten in Form von zinsgebundenen Ratenkrediten angeboten, jedoch nicht offensiv beworben.

3.3 Finanzierungssituation und bearbeitende Mitarbeiter

Die untersuchten Märkte unterschieden sich sowohl hinsichtlich des Ortes, an dem das Finanzierungsgespräch stattfand, als auch hinsichtlich des bearbeitenden Mitarbeiters.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Finanzierungsort: Direkt im Verkaufsraum	13	-	3	15	-	-	31
Finanzierungsort: Separater Bereich	3	16	13	-	16	12	60
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 4: Finanzierungsort

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Spezieller Mitarbeiter für Finanzierungen	2	13	9	-	15	12	51
Verkäufer der Ware	14	1	7	13	1	-	36
Mitarbeiter an der Info	-	1	-	-	-	-	1
nicht erkennbar	-	1	-	2	-	-	3
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 5: Ansprechpartner während der Finanzierung

Bei den Händlern Cyberport und Dänisches Bettenlager wurden die Finanzierungen in der Regel direkt im Verkaufsraum durchgesprochen, was zumindest Ablenkungen durch andere Kunden und Einschränkungen des Datenschutzes befürchten lässt. Die beiden genannten Händler sind es auch, bei denen fast ausschließlich der Verkäufer der Ware auch die Person war, welche die Finanzierungsanfrage mit den Testkäufern besprach. Eine Erklärung für die beobachteten Besonderheiten dieser beiden Händler könnte darin liegen, dass diese eher kleinere Märkte betreiben.

Zumindest beim Dänischen Bettenlager wirkten diese beiden Besonderheiten auf die Gesamteinschätzung der Finanzierungssituation durch die Testkäufer ein. Ein größerer Teil bewertete diese hier als unangenehmer als bei anderen Händlern.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
angenehm	13	11	14	5	14	12	69
unangenehm	3	5	2	10	2	-	22
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 6: Gesamteinschätzung der Atmosphäre während der Finanzierungsvermittlung

Als Begründungen für diese Einschätzung führten die Testkäufer des Dänischen Bettenlagers einerseits Faktoren wie Störungen der Datenaufnahme und Ablenkung durch andere Kunden sowie dadurch bedingten mangelnden Datenschutz auf. Einer der Testkäufer fasste dies wie folgt zusammen:

„Das Gespräch fand an der Kasse statt, Datenschutz war nicht möglich. Kunden konnten mithören, was ich verdiene, Familienstand, Arbeitgeber, etc. Das war entwürdigend.“

Als weitere Negativaspekte wurden unsichere Mitarbeiter genannt, die zum Teil Probleme mit der Technik hatten und Kollegen hinzuholen mussten. Diese Meldungen weisen darauf hin, dass die eigentlichen Verkäufer in der Finanzierungsvermittlung nicht so erfahren und ausgebildet sind.

Bei den übrigen Händlern nannten die Testkäufer mangelnde Diskretion³⁰, störende Hintergrundgeräusche und zu laute Musik sowie lustlose Mitarbeiter oder solche, die auf den Abschluss von Zusatzprodukten drängen, als Gründe für das negative Situationsempfinden.

In der Anbieterbefragung gaben sowohl die Elektronikhändler als auch die Kreditinstitute an, dass die Mitarbeiter, welche die Finanzierungen vermitteln, Angestellte des Händlers sind. MediaMarkt und Saturn verwiesen zusätzlich darauf, in wenigen Ausnahmen (zum Beispiel während Aktionszeiträumen oder in der Vorweihnachtszeit) temporäre Unterstützung durch Mitarbeiter der Kreditinstitute zu erhalten. Alle Mitarbeiter geben nach Angaben der Santander Consumer Bank und der Targobank die Finanzierungsanfragen und die dazu erforderlichen Daten in webbasierte Softwaresysteme dieser Institute ein. Ebenso sind es die Kreditinstitute, welche diese Mitarbeiter hauptsächlich schulen, persönlich über Außendienstmitarbeiter, aber auch im Rahmen von Online-Schulungen und über schriftliche Informationen. Die Schulungsteilnahme ist verpflichtend und die

³⁰Dass Diskretionsprobleme auch bei Banken direkt vorkommen, zeigt die Untersuchung der Bürgerbewegung Finanzwende (2019). S. 5.

Regelmäßigkeit variiert dabei zwischen vierteljährlich (MediaMarkt, Saturn) und jährlich (Cyberport). Zusätzlich finden Schulungen bei gesetzlichen Änderungen statt. Als Schulungsschwerpunkte geben sowohl Händler als auch Kreditinstitute folgende Punkte an: (neue) Produkte, Antragstellung, Legitimationsprüfung, Verhaltensregeln im Umgang mit Kundendaten, rechtliche Anforderungen sowie Neuerungen und Betrugsprävention.

3.4 Finanzierungsgespräch

In der Mehrzahl der Fälle wurde der Finanzierungsvertrag zumindest in Teilen mit den Kunden gemeinsam durchgegangen.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Ja, Punkt für Punkt	4	2	6	4	4	5	25
Ja, in Auszügen	9	10	7	7	8	7	48
Nein	3	4	3	4	4	-	18
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 7: Gemeinsames Durchsprechen des Finanzierungsvertrages

Alle wesentlichen Vertragspunkte gemeinsam zu besprechen und zu erläutern, ist nicht die Regel in den untersuchten Fällen, was womöglich auch dem Zeitdruck der Vermittler im Einzelhandel geschuldet ist. Bei fast allen untersuchten Händlern gab es sogar Fälle, in denen der Finanzierungsvertrag überhaupt nicht erläutert wurde. Somit fanden in diesen Fällen im Prinzip keine Beratung und Unterstützung statt. Ob Verbraucher die wesentlichen, von Ihnen unterschriebenen Inhalte des Finanzierungsvertrages kennen und verstehen, muss somit bezweifelt werden.

Hinsichtlich der enthaltenen Vertragspunkte gaben, über alle Händler hinweg, einzelne Testkäufer an, dass einige davon bereits vorausgefüllt waren.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Ja	3	1	3	3	2	3	15
Nein	13	15	13	12	14	9	76
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 8: Vorausgefüllte Punkte im Finanzierungsvertrag

Die Betrachtung, um welche Punkte es sich jeweils handelte, ergibt folgendes Bild: Als eher unproblematisch sind im vorliegenden Fall Vorausfüllungen von Zinssatz, Laufzeit, Kreditsumme und Ratenhöhe anzusehen, da diese Faktoren bei Finanzierungen im Einzelhandel oft durch Konditionen des Aktionskredites und den Kaufpreis „quasi-vorbestimmt“ sind. Sehr problematisch ist hingegen die Tatsache, dass teilweise Zusatzprodukte (Kreditkarte, Kreditrahmen, Ratenschutzversicherung) und zustimmungspflichtige Sachverhalte (Werbeeinwilligung, Einwilligung Datenweitergabe) vorausgefüllt waren.

Ein gemischtes Bild ergibt sich hinsichtlich der Erläuterungen zu einzelnen, wichtigen Vertragsbestandteilen.³¹

³¹Zu einigen Vertragspunkten erfolgten bei Bedarf von einem Teil der Testkäufer (n=44) Nachfragen. Diese im Design vorgesehene Nachfragevariation wird im Kapitel 2.2 erläutert.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
zu finanzierende Summe							
erläutert	14	15	15	13	14	12	83
nicht erläutert	2	1	1	2	2	-	8
Gesamtsumme der zu leistenden Zahlungen							
erläutert	15	11	14	11	13	11	75
nicht erläutert	1	5	2	4	3	1	16
Laufzeit der Finanzierung							
erläutert	15	9	16	13	14	10	77
erläutert erst nach Nachfrage	1	5	-	-	2	2	10
nicht erläutert	-	2	-	2	-	-	4
nicht erläutert trotz Nachfrage	-	-	-	-	-	-	-
Ratenhöhe							
erläutert	15	12	16	13	14	11	81
erläutert erst nach Nachfrage	-	3	-	-	1	1	5
nicht erläutert	1	1	-	2	1	-	5
nicht erläutert trotz Nachfrage	-	-	-	-	-	-	-
Anzahl der Raten							
erläutert	14	13	16	12	12	12	79
erläutert erst nach Nachfrage	1	1	-	1	3	-	6
nicht erläutert	1	2	-	2	1	-	6
nicht erläutert trotz Nachfrage	-	-	-	-	-	-	-
Zinssätze							
erläutert	13	8	9	11	7	8	56
erläutert erst nach Nachfrage	-	2	5	1	5	2	15

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
nicht erläutert	3	6	2	3	4	1	19
nicht erläutert trotz Nachfrage	-	-	-	-	-	1	1
Zahlungsturnus							
erläutert	14	14	15	11	13	12	79
nicht erläutert	2	2	1	4	3	-	12
Zahlungstermin							
erläutert	16	15	16	11	13	12	83
nicht erläutert	-	1	-	4	3	-	8
Datum der ersten Rate							
erläutert	16	15	14	11	13	11	80
nicht erläutert	-	1	2	4	3	1	11
Folgen ausbleibender Zahlungen							
erläutert	5	1	1	1	3	3	14
nicht erläutert	11	15	15	14	13	9	77
Möglichkeit von Sonderzahlungen und vorzeitiger Rückzahlung							
erläutert	6	2	3	2	8	4	25
erläutert erst nach Nachfrage	5	6	6	4	5	4	30
nicht erläutert	4	7	6	7	3	4	31
nicht erläutert trotz Nachfrage	1	1	1	2	-	-	5
Kosten bei vorzeitiger Rückzahlung (Vorfälligkeitsentschädigung)							
erläutert	6	1	2	1	5	4	25
erläutert erst nach Nachfrage	3	6	6	4	5	3	30
nicht erläutert	5	8	7	8	6	5	31
nicht erläutert trotz Nachfrage	2	1	1	2	0	0	5

Widerrufsmöglichkeit							
erläutert	5	2	2	3	8	2	26
erläutert erst nach Nachfrage	5	8	6	4	5	3	31
nicht erläutert	5	6	7	7	3	2	30
nicht erläutert trotz Nachfrage	1	0	1	1	0	1	4
Widerrufszeitraum							
erläutert	7	2	2	2	6	5	24
erläutert erst nach Nachfrage	3	7	5	4	5	3	27
nicht erläutert	5	6	8	7	5	3	33
nicht erläutert trotz Nachfrage	1	1	2	2	-	1	7
Was passiert mit Ware bei Widerruf							
erläutert	6	2	2	3	5	3	21
erläutert erst nach Nachfrage	3	7	6	2	4	3	25
nicht erläutert	5	7	7	7	6	5	37
nicht erläutert trotz Nachfrage	2	-	1	3	1	1	8
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 9: Erläuterungen zum Kreditvertrag

Einerseits wurden grundlegende Punkte wie die zu finanzierende Summe, die Gesamtsumme der Zahlungen, die Laufzeit der Finanzierung, die Ratenhöhe, die Anzahl der Raten, Zahlungsturnus und -termine sowie das Datum der ersten Rate bei einem Großteil der untersuchten Finanzierungen erläutert. Andererseits ist auffällig, dass alle für den Verbraucher tendenziell kritischen Aspekte wie Folgen bei ausbleibenden Zahlungen sowie Fragen des Widerrufs (Möglichkeit, Zeitraum, Folgen) in der Mehrzahl der Fälle nicht beziehungsweise erst auf Nachfrage besprochen wurden. Im Ergebnis werden Verbraucher somit über einen wichtigen Teil ihrer Rechte bei der Kreditaufnahme nicht aufgeklärt. Angebote wie eine Nullprozentfinanzierung verleiten zudem leicht zur Annahme, dass keine Kosten entstehen und kaum Risiken bestehen. Dennoch müssen die Raten bedient werden können, um der Gefahr finanzieller Engpässe oder gar möglicher weiterer Schulden zu

entgehen. Es ist daher als sehr kritisch anzusehen, dass die Folgen ausbleibender Ratenzahlungen kaum erläutert werden

3.5 Kreditwürdigkeitsprüfung

Es besteht eine grundsätzliche Pflicht, die Kreditwürdigkeit des Darlehensnehmers vor dem Abschluss von Verbraucherdarlehensverträgen³² oder unentgeltlichen Darlehensverträgen zu überprüfen. Eine gesetzliche Vorschrift, in welcher Form die Kreditwürdigkeitsprüfung bei den betrachteten Finanzierungen erfolgen muss, existiert hingegen nicht. Zwar nennt die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA) in den Leitlinien zur Kreditwürdigkeitsprüfung (EBA/GL/2015/11) folgende Eckpunkte: Prüfung des Einkommens des Verbrauchers; Feststellung und Verhinderung von falschen Informationen; Prüfung der Fähigkeit des Verbrauchers, seinen Verpflichtungen aus dem Darlehensvertrag nachzukommen; Berücksichtigung verbindlicher und sonstiger fester Ausgaben des Verbrauchers sowie Berücksichtigung denkbarer negativer Szenarien für die Zukunft. Diese Leitlinien gelten aber grundsätzlich nur für Immobiliendarlehen und nicht für Allgemein-Verbraucherdarlehen und Nullprozentfinanzierungen. Auch aus § 505b BGB lassen sich keine verbindlichen Kriterien zur Kreditwürdigkeitsprüfung entnehmen, da die dort enthaltene „kann“-Formulierung keine Notwendigkeit zur Übernahme der dort aufgeführten Kreditwürdigkeitskriterien begründet.³³

Im Rahmen der Anbieterbefragung gaben die drei teilnehmenden Elektronikketten an, dass die Kreditwürdigkeitsprüfung grundsätzlich durch die Kreditinstitute erfolgt und die Händler nur die erforderlichen Daten erheben, jedoch keine Prüfschritte kennen. Als bekannte Kriterien nennen MediaMarkt und Saturn korrekte Identifizierung, Mindestalter von 18 Jahren, Beschäftigungsverhältnis, Girokonto und Gehaltsnachweise bei höheren Finanzierungssummen (ab 3000 Euro).

Die Santander Consumer Bank teilte mit, dass nach Identifizierung und Eingabe der Daten³⁴ in das Onlinetool eine automatische Prüfung der Kreditwürdigkeit erfolgt. Zusätzlich werden Erfahrungen

³²§ 505a Abs.1 BGB regelt diese Verbraucherdarlehensverträge und § 514 Abs.1 i.V.m. § 505a Abs.1 BGB für unentgeltlichen Darlehensverträge.

³³„Bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen können Grundlage für die Kreditwürdigkeitsprüfung Auskünfte des Darlehensnehmers und erforderlichenfalls Auskünfte von Stellen sein, die geschäftsmäßig personenbezogene Daten, die zur Bewertung der Kreditwürdigkeit von Verbrauchern genutzt werden dürfen, zum Zweck der Übermittlung erheben, speichern, verändern oder nutzen.“ (§ 505b Abs. 1 BGB)

³⁴Die hierfür erforderlichen Daten wären Name, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Staatsangehörigkeit, Anschrift inklusive „wohnhaft seit“, Telefonnummer, Familienstand, Kinder im Haushalt, Berufs, Arbeitgeber inklusive

aus eventuell vergangenen Geschäftsbeziehungen des Verbrauchers mit der Bank und Daten von Auskunfteien in die Entscheidungsfindung zur Kreditvergabe einbezogen. Die Targobank teilte lediglich allgemein mit, dass die Kreditgenehmigung abhängig von der Bonität des Kunden ist und es hinsichtlich der erforderlichen Unterlagen Unterschiede entsprechend des Kreditvolumens gibt.

Beschäftigungszeitraum, monatliches Nettoeinkommen und Wohnkosten. Einkommensnachweise wären nur im „Einzelfall“ erforderlich.

3.5.1 Abgefragte Angaben

Beim Mystery Shopping wurden von nahezu allen Testkäufern vor Ort grundlegende persönlichen Angaben abgefragt. Lediglich die Tatsache, ob das Arbeitsverhältnis unbefristet ist, war nicht für alle Händler von Interesse.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Familienstand							
erfragt	16	16	16	14	15	12	89
nicht erfragt	-	-	-	1	1	-	2
Kinder							
erfragt	16	15	15	14	13	11	84
nicht erfragt	-	1	1	1	3	1	7
Arbeitsverhältnis							
erfragt	16	15	16	14	15	12	89
nicht erfragt	-	1	-	1	1	-	3
Befristung des Arbeitsverhältnisses							
erfragt	10	12	14	3	1	7	47
nicht erfragt	6	4	2	12	15	5	44
Arbeitsverhältnis des Partners							
erfragt	-	-	2	-	-	3	5
nicht erfragt	6	9	6	6	12	4	43

Tabelle 10: Abfragen zu persönlichen Verhältnissen³⁵

Weniger eindeutig ist das Bild, wenn man die Aspekte betrachtet, die sich direkt auf die Kreditwürdigkeit und damit die Fähigkeit beziehen, die Raten zuverlässig zurückzahlen zu können: Zwar wurde, mit Ausnahme eines einzelnen Händlers, überwiegend das persönliche Einkommen der Testkäufer abgefragt, die monatlichen Ausgaben und Belastungen hingegen eher selten.

³⁵Die Fallzahl für alle untersuchten Punkte beträgt 91, lediglich bei der Frage zum Arbeitsverhältnis des Partners sind es nur 48 Fälle, da der Rest der Testkäufer alleine lebt.

Lediglich die Mietausgaben wurden in mehr als der Hälfte der Fälle erfragt. Auch wenn man bedenkt, dass es keine gesetzliche Verpflichtung zur umfassenden individualisierten Bonitätsprüfung gibt³⁶ – und es sich bei den hier getesteten Finanzierungsbeispielen für Händler und Banken sicher um geringe bis moderate Beträge handelt sowie daneben andere Faktoren, wie Auskunfteiabfragen zur Einschätzung der Kreditwürdigkeit herangezogen wurden – ist dieser Befund bedenklich. Schließlich können die Finanzierungsbeträge für einige Verbraucher durchaus eine Herausforderung sein. Eine gründlichere Prüfung ihrer Rückzahlungsfähigkeit im Rahmen der Finanzierungsvermittlung wäre deshalb wünschenswert.³⁷

³⁶MüKoBGB, 8. Aufl. 2019, § 505b BGB Rn. 3

³⁷Zu nahezu identischen Befunden für die Kreditwürdigkeitsprüfung bei Banken kommt die Untersuchung der Bürgerbewegung Finanzwende (2019). S. 5.

	Händler						
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	Gesamt
Eigenes Einkommen							
erfragt	15	16	12	8	15	12	78
nicht erfragt	1	-	4	7	1	-	13
Haushaltseinkommen							
erfragt	2	2	6	-	-	5	15
nicht erfragt	4	7	2	6	12	2	33
weitere Einnahmen							
erfragt	2	1	5	-	1	3	12
nicht erfragt	14	15	11	15	15	9	79
Monatliche Verbindlichkeiten gesamt							
erfragt	7	1	8	4	2	5	27
nicht erfragt	9	15	8	11	14	7	64
Ausgaben:							
Miete							
erfragt	14	10	10	6	4	11	55
nicht erfragt	2	6	6	9	12	1	36
Ausgaben:							
Versicherungen							
erfragt	1	-	-	-	-	2	3
nicht erfragt	15	16	16	15	16	10	88
Ausgaben:							
weitere Kredite							
erfragt	10	6	5	3	2	2	28
nicht erfragt	6	10	11	12	14	10	63

	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	Gesamt
Ausgaben:							
sonstige Verbindlichkeiten							
erfragt	3	-	3	2	-	3	10
nicht erfragt	13	16	13	13	16	9	81
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 11: Abfragen zu Einnahmen und Ausgaben³⁸

3.5.2 Nachweise

Um sich für die Darlehensvergabe zu identifizieren, mussten sich die Testkäufer nahezu ausnahmslos ausweisen.³⁹ Daneben wurden jedoch kaum Belege zum Nachweis der erfragten Angaben zu Arbeitsverhältnis, Einnahmen und Ausgaben angefordert.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Ausweispflicht							
gefordert	15	16	16	14	16	12	89
nicht gefordert	1	-	-	1	-	-	2
Eigenes Einkommen							
gefordert	4	3	3	-	4	3	17
gefordert, nach Nachfrage	-	-	-	-	1	1	2
nicht gefordert	12	13	13	15	11	8	72
Arbeitsverhältnis							
gefordert	3	0	4	4	3	4	18
gefordert, nach Nachfrage	-	-	-	-	1	-	1
nicht gefordert	13	16	12	11	12	8	72

³⁸Die Fallzahl für alle untersuchten Punkte beträgt 91, lediglich bei der Frage zum Haushaltseinkommen sind es nur 48 Fälle, da der Rest der Testkäufer alleine lebte.

³⁹Gesetzlich besteht vor dem Abschluss eines Darlehensvertrags eine Verpflichtung die Identifizierung des Vertragspartners vorzunehmen. (§ 11 Abs. 1 GWG)

	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	Gesamt
Ausgaben: Miete							
gefordert	3	1	2	-	2	3	11
gefordert, nach Nachfrage	-	-	-	-	1	-	1
nicht gefordert	13	15	14	15	13	9	79
Ausgaben: Sonstige							
gefordert	1	1	-	-	-	1	3
nicht gefordert	15	15	16	15	16	11	88
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabella 12: Angeforderte Nachweise

Finanzierungen im Einzelhandel erfolgen häufig spontan und es ist daher eher unüblich, dass Käufer diese Nachweise mit sich führen.⁴⁰ Denn schließlich bedeutet ein mit einer Nachreichung verbundener erneuter Besuch des Marktes zusätzlichen Aufwand für den Käufer und macht das spontane Moment zunichte. Die fehlende Nachweispflicht könnte auch durch andere Faktoren wie Informationen von Auskunftsteilen oder die für Händler und Banken eher geringen bis moderaten Finanzierungsbeträge⁴¹ bedingt sein. Zumindest der Händler Cyberport gab in der Finanzierungswerbung klar an, dass erst ab einer Finanzierungssumme von 3.000 Euro entsprechende Einkommensnachweise erforderlich sind (siehe 3.2). Trotz alledem ist die fehlende Nachweispflicht im Hinblick auf eine verantwortungsvolle Kreditvermittlung und Kreditwürdigkeitsprüfung als kritisch einzuschätzen.

⁴⁰Die Testkäufer unterschieden sich in diesem Punkt von „gewöhnlichen“ Käufern, denn sie hatten die genannten Nachweise dabei – ein Teil von ihnen wies den Vermittler sogar auf diesen Umstand hin, a.A. mit Hinweisen auf die Rechtsprechung: MüKo, 8. Aufl. 2019, § 505b BGB Rn. 4.

⁴¹Verbraucherberichte und eigenen Beobachtungen zeigen, dass bei größeren Finanzierungsbeträgen wie beispielsweise einem Auto- oder Küchenkauf durchaus auf entsprechende Nachweise bestanden wird. Diese Käufe zeichnen sich in der Regel auch durch eine geringere Spontanität aus.

3.5.3 Zusammenarbeit mit Auskunfteien

Die direkte Information über eine Daten- und Konditionenabfrage bei Auskunfteien erfolgte insgesamt nur in knapp zwei Dritteln der durchgeführten Testkäufe, häufig auch erst nach konkreter Nachfrage. Dieses Ergebnis erlaubt jedoch keine Aussage darüber, ob in den anderen Fällen keine Abfrage erfolgte oder ob schlicht nicht darüber informiert wurde.

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Ja	6	2	5	4	9	9	35
Ja, auf Nachfrage	4	5	4	3	3	2	21
Nein	4	9	7	8	4	1	35
Gesamt	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 13: Information über eine Auskunfteiabfrage durch Händler

	Kreditinstitut			Gesamt
	Consors Finanz	Santander Consumer	Targobank	
Ja	9	11	15	35
Ja, auf Nachfrage	4	3	14	21
Nein	7	2	26	35
Gesamt	20	16	15	91

Tabelle 14: Informationen über Auskunfteiabfrage nach Kreditinstitut

Theoretisch ist auch denkbar, dass die Händler, welche als Finanzierungsvermittler die Daten der Verbraucher in die elektronischen Systeme der kooperierenden Kreditinstitute eingeben, nicht wissen, ob diese dann Auskunfteiabfragen durchführen.

Sofern Informationen bei Auskunfteien eingeholt werden, besteht grundsätzlich eine gesetzliche Pflicht, Verbraucher hierüber zu informieren und deren Zustimmung zur Datenweitergabe einzuholen.⁴² Eine Einwilligung wurde insgesamt nur in etwas mehr als der Hälfte der Testkäufe direkt erfragt. Dies sowohl bei den Testkäufern, welche über die Auskunfteiabfrage informiert, als auch bei denen, die nicht informiert wurden. Dieser Befund zeigt einerseits eindeutige

⁴²Vgl. Art 7 Abs.1 DSGVO

Pflichtverletzungen (Datenweitergabe ohne Einwilligung). In 17 Fällen wurde Auskunftfeien gar nicht angesprochen.

	Informiert über Auskunftfeiabfrage	
	Ja	Nein
Einwilligung zur Datenweitergabe an Auskunftfeien		
eingeholt	35	18
nicht eingeholt	21	17
Gesamt	56	35

Tabelle 15: Einwilligung zur Datenweitergabe an Auskunftfeien

Die mit Abstand meistgenutzte Auskunftfeien, zumindest die den Testkäufern vom Vermittler genannte, war die Schufa (in 52 von 56 Fällen). Daneben erfolgten nur je Einzelnennungen zu CRIF Bürger und Infoscore.

3.6 Zusatzprodukte

3.6.1 Angebot von Zusatzprodukten

Der Händler Cyberport gab in der Anbieterbefragung an, dass keine Zusatzprodukte vertrieben werden. MediaMarkt und Saturn wiederum verweisen auf die optionalen Zusatzprodukte Ratenschutzversicherung und Kreditkarte, welche es von allen kooperierenden Kreditinstituten gebe. Entsprechende Vertriebsvorgaben bestünden jedoch nicht. Die Targobank teilte hingegen mit, die „Finanzierungs-Produktpalette“ im „Kooperationsvertrag mit dem Händler“ zu vereinbaren, der die entsprechenden Angebote dann nach Kundenbedürfnis und Wunsch unterbreite. Die Santander Consumer Bank berichtete, dem Händler keinerlei Vorgaben hinsichtlich des Vertriebes von Zusatzprodukten zu machen, dieser könne den Kunden jedoch optional eine Ratenschutzversicherung anbieten.

Gut die Hälfte aller Testkäufer (47 von 91 Fällen) gab an, im Rahmen des Finanzierungsabschlusses mindestens ein weiteres Produkt angeboten bekommen zu haben. Eine klare Dominanz nimmt hier die Ratenschutzversicherung ein, Kreditkarten und Warenversicherung werden dagegen deutlich seltener angeboten.

Ob diese Zusatzprodukte im Einzelfall sinnvoll sind oder nicht, soll an dieser Stelle nicht gesondert erörtert werden.⁴³ Dazu müssten neben der Situation der jeweiligen Käufer auch die spezifischen Vertragsbedingungen dieser Produkte untersucht werden. Verbrauchermeldungen im Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Finanzen zeigen jedoch, dass Verbrauchern diese Produkte entweder ungewollt im Rahmen von Finanzierungen mitvermittelt werden oder dass sie als Pflicht für das Zustandekommen der Finanzierung angepriesen wurden. Sofern in einzelnen Fällen eine Pflicht besteht, müssten aber beispielsweise die Kosten für Ratenschutzversicherungen mit in den Effektivzins des Darlehens eingerechnet werden (§6 Abs. 4 Nr. 2 PAngV im Umkehrschluss). Diese gesetzliche Regelung gilt jedoch nur für Verbraucherdarlehen und nicht für unentgeltliche Darlehen wie eine Nullprozentfinanzierung. Diese Ungleichbehandlung zeigt eine Regelungslücke auf.

⁴³Vgl. hierzu IFF 2018.

		Händler						
		Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	Gesamt
kein Zusatzprodukt angeboten		7	8	3	15	7	4	44
mindestens ein Zusatzprodukt angeboten		9	8	13	-	9	8	47
Ratenschutzversicherung								
- angeboten		7	7	12	-	4	8	38
- Freiwilligkeit betont		1	3	5	-	1	2	12
- Freiwilligkeit nach Nachfrage bejaht		1	1	2	-	2	2	8
- Pflicht betont		2	1	-	-	-	2	5
- Pflicht nach Nachfrage betont		-	2	-	-	-	1	3
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit		2	-	5	-	-	1	8
Kreditkarte								
- angeboten		1	2	3	-	7	-	13
- Freiwilligkeit betont		-	-	-	-	-	-	-
- Freiwilligkeit nach Nachfrage bejaht		-	-	1	-	-	-	1
- Pflicht betont		-	-	1	-	3	-	4
- Pflicht nach Nachfrage betont		-	2	1	-	3	-	6
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit		1	-	-	-	1	-	2
Warenversicherung								
- angeboten		3	4	2	-	-	1	13
- Freiwilligkeit betont		2	1	5	-	-	-	8
- Freiwilligkeit nach Nachfrage bejaht		-	-	1	-	-	-	1
- Pflicht betont		-	-	-	-	-	-	-
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit		-	1	-	-	1	1	3
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit trotz Nachfrage		-	-	1	-	-	-	1
Gesamtzahl der Testkäufe		16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 16: Erkannte angebotene Zusatzprodukte - nach Händlern

	Kreditinstitut			Gesamt
	Consors Finanz	Santander Consumer	Targobank	
keine Zusatzprodukte angeboten	9	5	30	44
mindestens ein Zusatzprodukt angeboten	11	11	25	47
Ratenschutzversicherung				
- angeboten	5	11	22	38
- Freiwilligkeit betont	1	4	7	12
- Freiwilligkeit nach Nachfrage bejaht	2	2	4	8
- Pflicht betont	-	2	3	5
- Pflicht nach Nachfrage betont	1	1	1	3
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit	-	2	6	8
Kreditkarte				
- angeboten	8	-	5	13
- Freiwilligkeit betont				-
- Freiwilligkeit nach Nachfrage bejaht	-	-	1	1
- Pflicht betont	3	-	1	4
- Pflicht nach Nachfrage betont	4	-	2	6
- keine klaren Angaben zu Pflicht/Freiwilligkeit	1	-	1	2
Gesamtzahl der Testkäufe	20	16	55	91

Tabelle 17: Erkannte angebotene Zusatzprodukte - nach Kreditinstitut⁴⁴

Die Überprüfung, wie diese Produkte vermittelt werden, ergibt ein inhomogenes Bild:

- Bei **Kreditkarten** dominiert eine Betonung des verpflichtenden Abschlusses, auch wenn diese Information oft (in 6 von 13 Fällen) erst auf Nachfrage hin erfolgte. Dies scheint insbesondere dem konkreten Finanzierungsprodukt der Consors Finanz geschuldet, welches in 18 von 20 Fällen eine Finanzierung war, die über eine Kreditkarte abgewickelt wurde. Damit handelt es sich in diesem Fall bei der Kreditkarte genaugenommen um kein

⁴⁴Warenversicherungen sind nicht immer ein Produkt des finanzierenden Kreditinstituts, sondern oft von anderen Partnern des Händlers. Deshalb werden sie in der Betrachtung nach Kreditinstituten nicht aufgeführt.

Zusatzprodukt, sondern das eigentliche Finanzierungsmittel. Dass nur acht (statt reell 18) Testkäufer von einer angebotenen Kreditkarte berichten, kann somit entweder daran liegen, dass die Testkäufer das Kartenangebot nicht erkannten oder, da es sich hierbei um das eigentliche Finanzierungsprodukt handelte, es nicht als Zusatzvertrag betrachteten. Bei einem Produkt, welches nur über den verpflichtenden Abschluss eines Kreditkartenvertrages und einem darin eingeräumten Kreditrahmen erhältlich ist, ist ein Bewerben als Nullprozentfinanzierung seitens der Händler irreführend.⁴⁵ In einem der Testkäufe war es jedoch auch möglich, eine entsprechende Finanzierung bei der Consors Finanz ohne jeglichen Abschluss eines Kreditkartenvertrages zu bekommen. Warum dies nur in diesem einen Fall möglich war, kann im Rahmen dieser Untersuchung nicht geklärt werden. Der oft aufgeführte verpflichtende Abschluss der Kreditkarte (7 von 8 Fällen) als Bedingung für die Finanzierung bei der Consors Finanz erscheint in Anbetracht dieser Tatsache aber fraglich. Denn schließlich zeigt er, dass dieses Kreditinstitut durchaus andere Finanzierungsmodelle anbietet.

- Bei **Warenversicherungen** und **Ratenschutzversicherungen** dominierte zwar die Freiwilligkeit, aber insbesondere bei letztgenanntem Produkt erfolgten in gut einem Fünftel der Fälle keine genauen Angaben hierzu. In einigen Fällen wurde die Freiwilligkeit der Ratenschutzversicherungen erst auf konkrete Nachfrage der Testkäufer hin betont. Vor der erfolgten Nachfrage waren die Angaben hierzu in diesen Fälle also unklar. Demzufolge muss davon ausgegangen werden, dass die Testkäufer mehrheitlich nicht eindeutig über die vermeintliche Notwendigkeit einer Ratenschutzversicherung aufgeklärt wurden.⁴⁶ In sechs Fällen⁴⁷ waren zudem die Kreuze für den Abschluss der Ratenschutzversicherung vorab im Vertragsformular gesetzt.

⁴⁵Eine Erläuterung der Gründe erfolgt in Kapitel 3.7.3.

⁴⁶Auch wenn sich zwischen den einzelnen Marktketten kaum systematische Unterschiede bezüglich der Vermittlungspraxis von Ratenschutzversicherungen (RSV) zeigen, liefert eine Detaillauswertung interessante Ergebnisse. Da im Testdesign jede Filiale insgesamt viermal getestet wurde, ist es möglich einen Blick auf einzelne Filialen zu werfen, der über den klassischen „Einzelfall“ hinausgeht. Hierbei zeigen sich „schwarze Schafe“ dahingehend, dass in einzelnen Filialen/bei einzelnen Vermittlern das Angebot einer RSV und das Betonen eines verpflichtenden Abschlusses Standard ist. Ursache sind vermutlich entsprechende Provisionen, die einen starken Verkaufsanreiz bieten, der einer neutralen Kundenberatung entgegenläuft.

⁴⁷Einmal bei Verträgen der Consors Finanz, zweimal bei denen der Santander Consumer Bank und dreimal bei der Targobank.

3.6.2 Ratenschutzversicherungen: Beratung und Kosten

Abgeschlossen werden sollte eine Ratenschutzversicherung im Test nur, wenn dies als verpflichtend dargestellt wurde. Insgesamt haben sieben Testkäufer diese bewusst abgeschlossen, sechs von ihnen erhielten ein Beratungsprotokoll. Erläuterungen im Verkaufsgespräch erfolgten jedoch kaum: Nur in einem Fall wurde erläutert, wer Versicherungsnehmer ist, und die Versicherungsbedingungen wurden nur in zwei Fällen besprochen. In drei von sechs Fällen spiegelte das Beratungsprotokoll nach Angaben der Testkäufer das Beratungsgespräch nicht exakt wider. Unter anderem wurde im Protokoll die Freiwilligkeit des Vertragsabschlusses angegeben, während im Gespräch die Pflicht zum Abschluss betont wurde. So zeigt die vorliegende Untersuchung zumindest auch Anzeichen für Mängel in der gesetzlich verpflichtenden Beratung und Beratungsdokumentation nach dem Versicherungsvertragsgesetz.⁴⁸ Ein Testkäufer bekam die Finanzierung zudem nur unter der Bedingung genehmigt, dass er dem Abschluss der Ratenschutzversicherung zustimmte.⁴⁹ Die Kosten für die Versicherung wurden dennoch nicht im Verbraucherdarlehensvertrag ausgewiesen, was einen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung (§ 6 Abs. 4 Nr.2 PAngVO) darstellt. Widerspruchsfrei geklärt werden kann dies jedoch nicht, da in den Vertragsunterlagen steht, die Versicherung sei freiwillig. Als verpflichtend wurde sie laut Testkäufer lediglich vom Vermittler dargestellt.

Die Kosten für die abgeschlossenen Ratenschutzversicherungen sind in einigen Fällen als bedenklich einzustufen: Im Rahmen des Abschlusses einer Nullprozentfinanzierung über 299 Euro betrug die Versicherungsprämie beispielsweise 90 Euro.⁵⁰ Ein anderer Testkäufer musste bei einem Verbraucherdarlehen über 349 Euro für die Ratenschutzversicherung 60 Euro bezahlen.⁵¹ Legt man die Grundsätze des BGH in Bezug auf § 138 Abs.1 BGB zur Sittenwidrigkeit⁵² zugrunde, sind in beiden Fällen die Kosten zu hoch.

⁴⁸§ 60, § 61 und § 62 VVG.

⁴⁹Vgl. Bürgerbewegung Finanzwende (2019). S.5. Hier finden sich zudem Belege zum ausgeübten Druck beim Abschluss von Ratenschutz-/Restschuldversicherungen bei der direkten Kreditvergabe durch Banken.

⁵⁰Gekauft wurde eine Kommode bei Porta Möbel, Finanzierung und Ratenschutzversicherung waren von der Santander Bank.

⁵¹Gekauft wurde eine Stehlampe für 349 Euro bei Porta Möbel, Finanzierung und Ratenschutzversicherung (RSV) waren von der Santander Bank. Die Verkäuferin stellte den Abschluss der RSV als verpflichtend dar, obwohl der Testkunde ein monatliches Nettoeinkommen von 2500 Euro und durch Wohneigentum nur 200 Euro monatliche Wohnkosten hatte. Es bestand also kaum ein Risiko die Raten nicht bedienen zu können.

⁵²Demnach ist ein Darlehensvertrag sittenwidrig, wenn es objektiv ein auffälliges Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung gibt. Ein auffälliges Missverhältnis ist gegeben, wenn der Marktzins um 100 Prozent relativ oder 12 Prozentpunkte absolut überschritten. Überträgt man diese Grundsätze auf die Restschuldversicherung darf eine Restschuldversicherung nicht mehr als 12 Prozentpunkte betragen. (Ellenberger, in: Palandt, BGB, § 138 Rn. 27 m.w.N.)

3.7 Vertragsunterlagen

Darlehensvertrag, Kreditbedingungen, Widerrufsinformationen sowie die Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung wurden in allen erfolgreich abgeschlossenen Fällen in schriftlicher Form ausgehändigt.⁵³ Die vorvertraglichen Informationen (in Gestalt der Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite) wurden nicht in allen Fällen ausgegeben. Die Santander Consumer Bank und die Consors Finanz übergaben dies bei jedem Vertrag, die Targobank grundsätzlich nur bei zinsgebundenen Krediten (= Allgemein-Verbraucherdarlehen). Verpflichtend⁵⁴ sind die Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite jedoch nur bei Allgemein-Verbraucherdarlehen und nicht bei unentgeltlichen Darlehen. Bezüglich der Ausgestaltung der Verträge ist gesetzlich geregelt, dass die verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und damit die Vertragsinhalte klar und verständlich sein müssen und Verbraucher nicht unangemessen benachteiligen dürfen.⁵⁵

⁵³Die Pflicht zur Übergabe eines schriftlichen Darlehensvertrages legt § 492 BGB für Verbraucherdarlehen fest. Für unentgeltliche Darlehensverträge existiert keine diesbezügliche Regelung in § 514 BGB. Die dargestellten Ergebnisse beruhen auf der Prüfung der Unterlagen. Die Testkäufer selbst erkannten nicht in allen Fällen das Vorliegen von Widerrufsbelehrung und Einwilligungserklärungen. Dies kann einerseits der Menge an Unterlagen, die im Rahmen der Finanzierung ausgehändigt wurden, geschuldet sein. Eine andere Möglichkeit ist der Umstand, dass diese nicht als Extra-Formulare vorliegen, sondern Teil des Kreditvertrages sind.

⁵⁴Diese Verpflichtung regelt § 491a BGB i.V.m. Art. 247 EGBGB für den Darlehensgeber (in diesem Falle das kreditgebende Institut). Allerdings ist laut § 655a Abs.2 S.3 BGB die Vorlage der vorvertraglichen Information einer Vermittlung durch den Händler selbst nicht erforderlich.

⁵⁵Vgl. § 307 BGB

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
keine, da kein Vertrag zustande kam	4	3	2	4	3	1	17
Darlehensvertrag	12	13	14	11	13	11	74
Vertragsbedingungen	12	13	14	11	13	11	74
Einwilligungserklärung persönliche Daten	12	13	14	11	13	11	74
Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite ⁵⁶	-	4	4	1	13	11	33
Widerrufsbelehrung	12	13	14	11	13	11	74
Gesamtzahl der Testkäufe	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 18: Ausgegebene Finanzierungsunterlagen

Überraschend ist die Vielfalt der verwendeten Vertragsformulare über alle Händler und Kreditinstitute hinweg. Im eng begrenzten Untersuchungszeitraum wurden für gleiche Finanzierungsvarianten teilweise verschiedene Formulare mit unterschiedlicher Aktualität verwendet. Ein Verwendungsmuster ließ sich dabei von außen nicht erkennen. Weder war es so, dass die älteren Vordrucke nur in bestimmten Märkten der einzelnen Händler genutzt wurden, noch spielte das konkrete Kaufdatum eine Rolle. Es gab sogar einen Markt, der bei insgesamt vier Testkäufen, die alle als kreditkartengestützte Finanzierungen über die Consors Finanz abgewickelt wurden, insgesamt drei verschiedene Vertragsversionen nutzte. Da die Formulare von den Händlern zudem online in entsprechenden Systemen ausgefüllt werden, lässt sich diese Variation noch weniger erklären. Verbraucher scheinen sich im Ergebnis aber nicht darauf verlassen zu können, stets das aktuellste Vertragsformular zu erhalten.

⁵⁶Die 41 Fälle, in denen keine Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite ausgegeben wurden, waren allesamt erfolgreiche Nullprozentfinanzierungen, welche über die Targobank abgewickelt wurden.

3.7.1 Santander Consumer Bank

Vertragsformulare: **SANTANDER CONSUMER BANK**

1 Bezeichnung durch den Anbieter: Darlehensvertrag		
Inhaltliche Beschreibung:	Vertragsver sion:	Verwendung:
- Nullprozentfinanzierung, verschiedene Laufzeiten	07-2018	- Porta Möbel (4x) - Saturn (1x)
- Ratenschutzversicherung optional im Vertrag wählbar	05-2018	- Porta Möbel (3x) - Saturn (2x)
- Vertragskürzel: F100028001, POS Warenvertrag RSV Staffel 2, zinsfrei		
2 Bezeichnung durch den Anbieter: Darlehensvertrag		
Inhaltliche Beschreibung:	Vertragsver sion:	Verwendung:
- Zinsgebundene Ratenfinanzierung, verschiedene Laufzeiten	07-2018	- Porta Möbel (2x)
- Ratenschutzversicherung optional im Vertrag wählbar	05-2018	- Porta Möbel (2x)
- Vertragskürzel: F100028001, POS Warenvertrag RSV Staffel 2, verzinst		

Tabelle 19: Vertragsformulare der Santander Consumer Bank im Überblick

Die Verträge der Santander Consumer Bank wurden durchgängig durch den Anbieter selbst als Darlehensverträge bezeichnet und erst auf den zweiten Blick (in die Vertragsinhalte oder Vertragskürzel) wurde erkennbar, ob ein Verbraucherdarlehen oder ein unentgeltliches Darlehen (Nullprozentfinanzierung) abgeschlossen wurde. Eine, laut Vertragsformular, optionale Ratenschutzversicherung ist in beiden Varianten möglich. Über die Darlehensannahme wird in einem separaten Schreiben der Santander Consumer Bank informiert. Alle verwendeten Darlehensverträge enthalten eine Klausel über eine Vorfälligkeitsentschädigung nach § 502 BGB, die das Kreditinstitut bei vorzeitiger Darlehensrückzahlung ermächtigt, eine solche zu verlangen (Europäische Standardinformation für Konsumentenkredite Nr.4 und Xii. Darlehensbedingungen Nr. 9). Im Falle einer Nullprozentfinanzierung ist jedoch unklar, auf welcher Basis eine solche verlangt werden kann. Schließlich fallen bei dieser Finanzierungsform keine Zinsen und Entgelte an, wodurch auch keine Vorfälligkeitsentschädigung für entgangene Einnahmen des Kreditinstitutes anfallen kann. Die Klausel ist für den Verbraucher daher verwirrend und intransparent.

Die Santander Consumer Bank verwendete in den Europäischen Standardinformationen auch für zinsgebundene Ratenkredite die Widerrufsbelehrung für Nullprozentfinanzierungen.⁵⁷ Auch wenn eine Widerrufsbelehrung in den vorvertraglichen Informationen keine Pflicht darstellt, sollte die richtige genutzt werden.

⁵⁷Es wird das Muster nach § 495 BGB i.V.m. § 355 BGB, Art. 246 Abs.3, Anlage 9 EGBGB genutzt. Richtig wäre jedoch das Muster nach § 514 Abs. 2 i.V.m. § 355 BGB, Art. 247 § 6 Abs.2 und § 12 Abs.1, Anlage 7 EGBGB zu verwenden.

3.7.2 Targobank

Vertragsformulare: Targobank

1 Bezeichnung durch den Anbieter: Kreditvertrag zur unentgeltlichen Finanzierung von Waren/ Dienstleistungen			
Inhaltliche Beschreibung:	Kürzel:	Vertragsv ersion:	Verwendung:
<ul style="list-style-type: none"> - Nullprozentfinanzierung, verschiedene Laufzeiten - Ratenschutzversicherung als optionaler Vertrag möglich - Vertragskürzel: mehrere, zusätzliche verschiedene Daten 	A14BOR	09-2018	- Cyberport (4x) - MediaMarkt (3x) - Saturn (5x)
	A14BOR	07-2018	- Cyberport (4x) - MediaMarkt (1x)
	A14BKR	09-2018	- Cyberport (1x) - MediaMarkt (2x) - Saturn (3x)
	A14BKR	07-2018	- Cyberport (2x)
	A14BMR	09-2018	- Cyberport (1x) - MediaMarkt (2x)
	A14B	09-2018	- Dänisches Bettenlager (6x)
	A14B	07-2018	- Dänisches Bettenlager (4x)
	2 Bezeichnung durch den Anbieter: Kreditvertrag zur unentgeltlichen Finanzierung von Waren/ Dienstleistungen		
Inhaltliche Beschreibung:	Kürzel:	Vertragsv ersion:	Verwendung:
<ul style="list-style-type: none"> - Nullprozentfinanzierung - Zusätzliche Kreditkarte (Finanzierung läuft nicht über die Kreditkarte) - Ratenschutzversicherung als optionaler Vertrag möglich 	A17BOR	09-2018	- MediaMarkt (1x) - Saturn (2x)
	3 Bezeichnung durch den Anbieter: Kreditvertrag zur Finanzierung von Waren/ Dienstleistungen		
Inhaltliche Beschreibung:	Kürzel:	Vertragsv ersion:	Verwendung:
<ul style="list-style-type: none"> - Zinsgebundene Ratenfinanzierung, verschiedene Laufzeiten - Ratenschutzversicherung als optionaler Vertrag möglich 	A14	09-2018	- Dänisches Bettenlager (1x)
	A14OR	09-2018	- Saturn (1x)

Tabelle 20: Vertragsformulare der Targobank im Überblick

Die Targobank bezeichnet alle ihre Verträge als Kreditverträge mit der Ergänzung, ob es sich jeweils um unentgeltliche Finanzierungen handelt oder nicht. Eine optionale Ratenschutzversicherung ist bei allen Varianten möglich, ebenso wird zum Teil eine zusätzliche Kreditkarte („Extra-Karte Komfort“) samt Kreditrahmen angeboten.

Die Verbraucherdarlehensverträge der Targobank enthalten einige Klauseln, die als rechtlich problematisch angesehen werden müssen: Erstens sind Entgelte für die Ablösung von Fremdkrediten, die Anzeige einer Forderungsabtretung beim Drittschuldner und Einholung von Büroauskünften enthalten. Diese Preisklauseln sind als intransparent einzustufen, weil sie keine konkreten Voraussetzungen nennen. Dadurch wird der Verbraucher unangemessen benachteiligt.⁵⁸ Zweitens sind in allen Verträgen Regelungen zu Sonderzahlungen und Zinsen aufgeführt. Bei Nullprozentfinanzierungen sind diese jedoch unzutreffend und benachteiligen Verbraucher damit unangemessen. Drittens besagt eine Klausel, dass die Entgelte laut Preis- und Leistungsverzeichnis gelten, es sei denn individuell ist etwas anderes vereinbart. Da darin nicht klar verständlich wird, was Entgelte laut Preis- und Leistungsverzeichnis sind und was nicht, ist diese Klausel als intransparent einzustufen. Daneben ist das Preis- und Leistungsverzeichnis der Targobank, auf welches in den Darlehensverträgen verwiesen wird, eine veraltete Version. Zudem wird gleichzeitig auf mögliche Änderungen im aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnis verwiesen.⁵⁹ Auch solch eine Formulierung ist verwirrend und intransparent, da nicht klar wird, ob die aufgeführten Entgelte noch so gelten und welche daneben existieren.

Bei allen Finanzierungen wurden zusätzlich die „Kreditbedingungen zur Finanzierung von Waren und Dienstleistungen (Stand 10/2015)“ ausgehändigt. Dass dies auch bei Nullprozentfinanzierungen erfolgte, ist als für Kunden verwirrend einzustufen. Denn die enthaltenen Regelungen zu Zinsen sind für Nullprozentfinanzierungen irrelevant.

Auch in der verwendeten Datenschutzerklärung der Targobank sind Fehler enthalten: Zum einen wird angegeben, dass die „Geschäftsbeziehung ein Dauerschuldverhältnis ist, welches auf Jahre

⁵⁸Die Targobank wurde bezüglich des Entgeltes für die Ablösung von Fremdkrediten bereits im April 2019 vom Verbraucherzentrale Bundesverband erfolgreich abgemahnt und hat sich verpflichtet, zukünftig auf dieses und die entsprechende Klausel zu verzichten.

⁵⁹Die Targobank schreibt dazu in den Verträgen „Preis- und Leistungsverzeichnis der Targobank (Auszug, Stand: 12.01.2018 – Bitte Änderungen aus dem aktuellen PuL entnehmen.).“

angelegt ist⁶⁰. Diese Formulierung ist falsch, da die Geschäftsbeziehung durch die Finanzierungsdauer klar begrenzt ist (im Falle der hier vorliegenden Verträge auf 12 Monate).

In den teils zusätzlich abgeschlossenen Kreditkartenverträgen fällt auf, dass veraltete Bedingungen zum Online-Banking (von Mai 2012) verwendet werden. Die neuen gesetzlichen Regelungen⁶¹ zur Haftung mit Stand vom 13.01.2018 sind darin nicht enthalten.

Zusätzlich fällt auf, dass alle Verträge der Targobank mit einer, im Vergleich zu denen der anderen Kreditinstitute, extrem kleinen Schriftgröße gestaltet sind. Dadurch wird es Kunden deutlich erschwert, die Bedingungen zu lesen und zu erkennen.

⁶⁰Targobank (2018): Datenschutzhinweise für Kunden der Targobank AG zur Datenverarbeitung auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung ab 25.05.2018.

⁶¹Umsetzung der PSD 2 in § 675v Abs. 1 BGB.

3.7.3 Consors Finanz

Vertragsformulare: **CONSORS FINANZ**

1		
Bezeichnung durch den Anbieter:		
Allgemein Verbraucherdarlehensvertrag		
- Kreditrahmen mit Consors Finanz Mastercard, - Zahlungsdiensterahmenvertrag		
	Inhaltliche Beschreibung:	
	Verwendung:	
1a	- Finanzierung als Erstverfügung über eine Kreditkarte - 0 Prozent Zinsen für diese Erstverfügung für 12 bzw. 24 Monate. - Anschlusszinsen für Erstverfügung werden nicht angegeben - Rückzahlungsrate (Wunschrate) angegeben - Sonstige Verfügungen über die Kreditkarte werden mit 14,84 Prozent verzinst. - Vertragskürzel: POS_Karte_FAC 08/18	- MediaMarkt (2x) - Möbel Höffner (2x)
1b	- Finanzierung als Erstverfügung über eine Kreditkarte - 0 Prozent Zinsen für diese Erstverfügung für 12 bzw. 24 Monate. - Anschlusszinsen für Erstverfügung betragen 9,9 Prozent . - Widerspruch: In enthaltener Allgemeiner Information für Verbraucherkredite ist dieser reduzierte Zinssatz nicht angegeben - Rückzahlungsrate (Wunschrate) angegeben - Sonstige Verfügungen über die Kreditkarte werden mit 14,84 Prozent verzinst. - Vertragskürzel: POS_Karte_FAC 08/18	- Möbel Höffner (5x)
1c	- Finanzierung als Erstverfügung über eine Kreditkarte - 0 Prozent Zinsen für diese Erstverfügung für 12 bzw. 24 Monate. - Anschlusszinsen für Erstverfügung betragen 9,48 Prozent . - Widerspruch: In enthaltener Allgemeiner Information für Verbraucherkredite ist dieser reduzierte Zinssatz nicht angegeben - Rückzahlungsrate (Wunschrate) nicht angegeben. - Sonstige Verfügungen über die Kreditkarte werden mit 14,84 Prozent verzinst. - Vertragskürzel: HG CashCard 09/13	- Möbel Höffner (6x)
2		
Bezeichnung durch den Anbieter:		
Allgemein Verbraucherdarlehensvertrag		
	Inhaltliche Beschreibung:	
	Verwendung:	
	- Ratenkredit als Nullprozentfinanzierung. - Verschiedene Laufzeiten. - Finanzierung ohne zusätzliche Kreditkarte. - Vertragskürzel: HG CashCard BWM Rat 01/14	- MediaMarkt (1x)

Bezeichnung durch den Anbieter:

3

Allgemein Verbraucherdarlehensvertrag

- Ratenkredit mit gebundenem Zinssatz und monatlich gleichbleibenden Raten
- Kreditrahmen mit Consors Finanz Mastercard,
- Zahlungsdiensterahmenvertrag

Inhaltliche Beschreibung:

- Ratenkredit als Nullprozentfinanzierung.
- Verschiedene Laufzeiten.
- Zusätzliche Kreditkarte mit **14,84 Prozent** Zinsen für Verfügungen
- Finanzierung nicht über Kreditkarte.
- Ratenschutzversicherung zusätzlich möglich (Kosten: 0,89 Prozent des Sollsaldos des Vormonats)
- Vertragskürzel: HG CashCard BWM Rat 01/14

Verwendung:

- MediaMarkt (1x)

Tabelle 21: Vertragsformulare der Consors Finanz im Überblick

Bei der Consors Finanz werden alle Verträge als Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag bezeichnet. Diese Terminologie impliziert, dass über dieses Kreditinstitut keine unentgeltlichen Darlehensverträge abgeschlossen werden. Eine Bezeichnung als Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist für die große Mehrzahl der untersuchten Fälle insofern korrekt, da die Finanzierung dort nur über die Verfügung von einem zusätzlich abgeschlossenen Kreditkonto (Abschluss Consors Finanz Mastercard mit Kreditrahmen und Zahlungsdiensterahmenvertrag) abgewickelt wird. Zwar fallen für diese Erstverfügung (und nur für diese) in einem begrenzten Zeitraum keine Zinsen an, dennoch ist das Darlehen nicht als unentgeltlich einzustufen, da der Zahlungsdiensterahmenvertrag grundsätzlich Zinsen für weitere Verfügungen oder andere Zeiträume vorsieht. In Anbetracht dieser Tatsache ist es als irreführend zu bewerten, wenn Händler entsprechende Finanzierungen als Nullprozentfinanzierungen bewerben⁶². Die Höhe des von der Consors Finanz eingeräumten Kreditrahmens übersteigt in allen untersuchten Fällen den zur Finanzierung der Waren benötigten Betrag – und dies oft deutlich. In der Regel betrug er das Zweifache bis über Dreifache davon.⁶³ Gleichzeitig widerspricht diese Höhe des Kreditrahmens in einigen Fällen den Werbeangaben der Consors Bank im an die Testkäufer ausgehändigten Informationsflyer. Dort wird ein „persönlicher Kreditrahmen bis zu 5000 Euro“⁶⁴ angegeben. Die Vertragslaufzeit des Rahmenkredites ist unbefristet, endet also nicht, wenn die finanzierte Ware abbezahlt ist.

In zwei (von insgesamt 14) Fällen wurde die Finanzierung nicht über die Kreditkarte abgewickelt (Varianten 2 und 3 in Tabelle 21), sondern als zinsloser Ratenkredit gewährt. Diese beiden Fälle sind als unentgeltliche Darlehen einzustufen, weshalb hier die Vertragskennzeichnung als Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag unzutreffend ist.

Eine optionale Ratenschutzversicherung ist auch in den Verträgen der Consors Finanz möglich. Wenn sie abgeschlossen wird, fallen für diese 0,89 Prozent der monatlichen Schuld des Kreditkartenkontos an.

Die Versionen der Verbraucherdarlehensverträge, die nach Ablauf des zinslosen Zeitraums für die Erstverfügung der Kreditkarte einen reduzierten Folgezins für diese angeben (1b und 1c in Tabelle

⁶²Kapitel 3.2 zeigt eindeutig, dass der Händler Möbel Höffner die Finanzierungen als Nullprozentfinanzierung bewirbt.

⁶³Beispiele: Für 1760 Euro wurde ein Wäschetrockner finanziert, vermittelt wurde ein Kreditrahmen über 6500 Euro. In einem anderen Fall betrug der Kreditrahmen 7000 Euro, obwohl nur 2074 Euro für die Finanzierung eines PCs benötigt wurden.

⁶⁴Consors Finanz 2018. Werbeflyer: Meine Karte meine Regeln

21), widersprechen der zusätzlich ausgegebenen Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite. Denn in dieser ist dieser reduzierte Sollzinssatz nicht angegeben.

Konditionen für die Kartenfunktion Ratenzahlung	
Sollzinssatz p.a. (gebunden) für die Erstverfügung (siehe Ziffer 3.e) VBKR)	0,00 % für die ersten 12 Monate, danach 9,43 %
Im Übrigen anzuwendender veränderlicher Sollzinssatz p.a. zur Zeit ²⁾	14,84 %
Effektiver Jahreszinssatz (siehe Annahmen in Ziffer 4.a) VBKR)	15,90 %
Höhe der jeweils zum 1. eines Monats fälligen Raten (siehe Ziffer 5. VBKR) *	mind. 2,5 % der jeweils höchsten, auf volle hundert Euro gerundeten Inanspruchnahme, mind. 9,00 €
* Bitte beachten Sie: Die Rückzahlungsdauer für die Erstverfügung und die Höhe der monatlichen Rate können sich verändern, wenn Sie weitere Verfügungen über den Kreditrahmen vornehmen oder Sie die monatliche Rate anpassen. Zahlungen werden erst auf verzinste Verfügungen angerechnet, bei unterschiedlichen Zinssätzen zuerst auf die höher verzinsten; eine Tilgung solzinsteiler Umsätze findet statt, wenn keine verzinste Verfügungen mehr vorhanden sind (siehe Ziffer 3e) VBKR).	

3. Kreditkosten	
Sollzinssatz oder gegebenenfalls die verschiedenen Sollzinssätze, die für den Kreditvertrag gelten	0,00 % für die im Zusammenhang mit dem Kreditvertragsschluss erfolgende Verfügung mittels Zahlungsanweisung zugunsten des Kreditvermittlers für die Dauer von 12 Monaten ab Ausrichtung der Transaktion, danach sowie für andere Verfügungen 14,84 % pro Jahr (veränderlich)

Abbildung 5: Widersprüchliche Angaben zur Anschlussfinanzierung in Kreditvertrag (oben) und Europäischer Standardinformation (unten)

In den beiden Verträgen, die als Nullprozentfinanzierungen einzustufen sind (Varianten 2 und 3 in Tabelle 21), ist folgende Klausel enthalten:

„Erfolgt der Vertragsschluss weniger als 30 Tage vor dem oben genannten Ratenbeginn, ist die Bank berechtigt, den Ratenbeginn um einen Monat zu verschieben. Die Kreditzinsen für den Zeitraum zwischen Kreditauszahlung und Fälligkeit der ersten Rate werden taggenau berechnet. Der Kreditberechnung wurde vorläufig ein Zeitraum von 30 Tagen zwischen Kreditauszahlung und Fälligkeit der ersten Rate zugrunde gelegt. Soweit sich dieser Zeitraum gemäß der vorstehenden Regelung verlängert, erhöht sich die erste Rate um die entsprechenden Zinsen.“

Da es sich in beiden Fällen aber um unentgeltliche Darlehen handelt (Ratenkredit mit gebundenem Zinssatz von null Prozent), fallen gerade keine Zinsen an. Folglich ist die Klausel mit ihren Zinsregeln verwirrend und verstößt gegen das Transparenzgebot in § 307 BGB.

Auffällig ist zudem, dass in einigen Verträgen (Varianten 1c Tabelle 21) kein Ratenplan angegeben wird, sondern lediglich ein Verweis auf die generell erforderliche Mindestrate („mindestens 2,5% von der höchsten, auf volle hundert Euro gerundeten Inanspruchnahme, mindestens jedoch 9 Euro“) erfolgt. Damit ist im Vertrag nicht ersichtlich, welche Raten der Kunde im Monat zu bedienen hat und ob es so möglich ist, den Kauf der Ware (= Erstverfügung des Kreditrahmens) innerhalb des zinsfreien Zeitraumes abzuschließen. Dadurch ist es ergänzend zu den Einschränkungen, die sich aus der Art des Finanzierungsproduktes ergeben, bedenklich, entsprechende Angebote als Nullprozentfinanzierung zu bewerben. Zusätzlich ist in allen Verträgen der über einen Kreditrahmen realisierten Finanzierungen der Consors Finanz eine weitere einschränkende Klausel enthalten: Diese besagt, dass Zahlungen immer zuerst für etwaige zusätzlich zinsbelastete Verfügungen verwendet werden. Dadurch kann sich aber der Zeitraum für die Rückzahlung der Erstverfügung

verändern. Somit können Kunden leicht den zinsfreien Rückzahlungszeitraum für den Warenkauf überschreiten und die Werbeaussagen einer zinslosen Finanzierung treffen nicht mehr zu.

Im Zahlungsdiensterahmenvertrag (Kreditkartenvertrag) der Consors Finanz vereinbart diese, die Online-Banking-Funktion jederzeit einstellen zu dürfen.⁶⁵ Eine spezielle Kündigung ist dafür nicht vorgesehen, was in Anbetracht der gesetzlich vorgeschriebenen Kündigungsfristen nach § 675h BGB kritisch gesehen wird.⁶⁶ Zusätzlich ist eine Klausel enthalten, nach der das Kreditinstitut die Kreditkarte sperren und einziehen kann, wenn „sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Karte dies rechtfertigen“.⁶⁷ Diese Formulierung ist intransparent, weil für Kunden gerade nicht erkennbar ist, um welche Gründe oder Bedingungen es sich hier handelt. Auch die Klausel zur Vertragslaufzeit (Punkt VIII.1 „Der Zahlungsdiensterahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen (...) endet aber mit Beendigung des Vertrages über die Einräumung eines Kreditrahmens“) ist verwirrend. Denn der Kreditrahmen im Verbraucherdarlehensvertrag wird ja laut Vertragsangaben ebenfalls auf unbestimmte Zeit gewährt.

⁶⁵Consors Finanz 2013 Vertragsbedingungen HG_Cash_Card_09/13. Punkt III.4.

⁶⁶§ 675h Abs.2 BGB sieht eine Kündigungserklärung mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten vor.

⁶⁷Consors Finanz 2013 Vertragsbedingungen HG_Cash_Card_09/13. Punkt IV.3.

3.8 Widerruf der Finanzierungen, Zusatzverträge und Kaufverträge

Ein Widerrufsrecht steht Verbrauchern sowohl bei Nullprozentfinanzierungen als auch bei Allgemein-Verbraucherdarlehen grundsätzlich zu.⁶⁸ In beiden Fällen sind sie danach auch nicht mehr an den Kauf der finanzierten Ware gebunden.⁶⁹ Den Widerruf des Finanzierungsvertrages nahmen alle Testkäufer drei Tage nach dem Kauf vor. Die Warenrückgabe erfolgte wiederum einige Tage später. In 25 von 91 Fällen berichteten die Tester dabei von Unannehmlichkeiten und Problemen mit den Kreditinstituten.

	Kreditinstitut			Gesamt
	Consors Finanz	Santander Consumer	Targobank	
Probleme beim Widerruf des Kreditvertrages				
Ja	11	5	9	25
Nein	9	11	46	66
Gesamt	20	16	55	91

Tabelle 22: Berichtete Probleme beim Widerruf der Finanzierungsverträge

Am häufigsten wurden dabei von den Testkäufern lange Wartezeiten von teilweise über 14 Tagen auf eine Widerrufsbestätigung (zehn Fälle) und das teils komplette Ausbleiben dieser Bestätigung (zwölf Fälle) kritisiert. Diese Probleme kamen bei allen drei betrachteten Kreditinstituten vor, traten jedoch am häufigsten bei der Consors Finanz (acht Fälle ohne Bestätigung, drei mit langen Wartezeiten auf die Bestätigung) auf. Auch wenn eine Eingangsbestätigung des Widerrufs nicht verpflichtend ist, kann das Ausbleiben der erwünschten Bestätigung mitunter zur Verunsicherung der Verbraucher führen. Zudem beklagen einzelne Testkäufer, dass die Consors Finanz vor Anerkennung des Finanzierungswiderrufs auf einer vorherigen Warenrückgabe und einer entsprechenden Bestätigung des Händlers bestand. Bei einem Finanzierungskauf handelt es sich rechtlich um ein verbundenes Geschäft. Dies bedeutet aber lediglich, dass der Käufer nach Widerruf der Finanzierung nicht mehr an den Kaufvertrag des Produktes gebunden ist. Auf jeden Fall ist es rechtlich unzulässig, für den Widerruf des Finanzierungsvertrages eine Warenrückgabe

⁶⁸§ 514 Abs. 2 BGB und § 355 BGB regeln dieses für Nullprozentfinanzierungen und § 495 Abs. 1 BGB sowie § 355 BGB für Allgemein-Verbraucherdarlehen.

⁶⁹§ 358 Abs.2 BGB

einzufordern, da etwaige Rückabwicklungsregelungen nicht mit dem grundsätzlichen Widerrufsrecht verbunden sind.



Abbildung 6: Aufforderung zur Warenrückgabe der Consors Finanz

Eine Bestätigung des Widerrufs, die korrekt auf die Optionen verweist, welche den Kunden in Bezug auf die Ware verbleiben, fand sich dagegen bei der Targobank.



TARGOBANK AG
Fachhändlerservice
Postfach 10 02 65
47002 Duisburg

Telefon 0211 - 56 15 65 02
Telefax 0203 - 34 71 62 18

www.targobank.de

Genehmigungsnummer

November 2018

Ihr Widerruf vom 10.2018

Sehr geehrte

vielen Dank für Ihre Mitteilung. Wir haben Ihren Widerruf erhalten.

Gleichzeitig mit diesem Schreiben haben wir auch die Firma Media Markt über Ihren Widerruf informiert.

Bitte setzen Sie sich mit der Firma Media Markt in Frankfurt wegen der Barzahlung bzw. Warenrückgabe in Verbindung.

Anschließend bestätigen wir Ihnen mit separater Post die Stornierung der Finanzierung.

Bei Fragen helfen wir Ihnen gern. Sie erreichen uns Montag bis Samstag von 8.00 bis 20.00 Uhr unter der Servicenummer 0211 - 56 15 65 02.

Mit freundlichen Grüßen

Bernhard Wonke
Abteilungsmanager Kredit- und Händlerservice

Tobias Bremkens
Prozessleiter Kredit- und Händlerservice

Abbildung 7: Aufforderung zur Warenrückgabe der Targobank

Auch für etwaige im Rahmen der Finanzierung abgeschlossene Zusatzverträge existiert ein Widerrufsrecht: Für Kreditkarten und diesbezügliche Zahlungsdiensterahmenverträge ergibt sich dieses aus § 358 Abs.1 BGB, sofern es sich um einen mit dem Verbraucherdarlehen verbundenen Vertrag handelt. Daneben besteht ein grundsätzliches 14tägiges Widerrufsrecht aufgrund der Tatsache, dass der Vertragsabschluss nicht in den Räumen des Kreditinstitutes stattfand (§ 312g BGB, § 355 BGB). Bei Ratenschutzversicherungen sind die Verträge im Falle eines Widerrufs des Kreditvertrages automatisch hinfällig, solange es sich um zusammenhängende Verträge handelt (§ 360 BGB). Sofern die Vertragsbedingungen anders gestaltet sind, ergeben sich Widerrufsrechte aus dem Versicherungsvertragsgesetz (zum Beispiel § 152 VVG für Lebensversicherungen oder § 8 VVG für Versicherungen gegen Arbeitslosigkeit). Die Testkäufer stießen beim Widerruf der Zusatzverträge insofern auf Probleme, weil die Kreditkartenverträge in einzelnen Fällen keine verbundenen Verträge waren und separat gekündigt werden mussten.

Die Analyse der ausgehändigten Widerrufsbelehrungen brachte bei Verträgen der Consors Finanz teils deutliche Mängel zutage. Zum einen enthielten die Widerrufsbelehrungen bei Finanzierungen,

welche fest mit Kreditkarten verbunden waren, mehrheitlich nicht die Widerrufsinformationen für alle Vertragsbestandteile (Kredit, Zahlungsdiensterahmenvertrag, verbundene Verträge). Zum anderen verwendete die Consors Finanz in einem Fall eine falsche Widerrufsbelehrung. Statt der Widerrufsbelehrung für eine Nullprozentfinanzierung wurde die für einen Ratenkredit mit gebundenem Zinssatz verwendet.⁷⁰

Bei der Warenrückgabe in den einzelnen Märkten kam es kaum zu Problemen. Einzelne Testkäufer beklagten hier nur anfängliches Unverständnis verbunden mit Rücknahmeverweigerungen, das Bestehen auf Originalunterlagen und das Verweigern einer Bestätigung der Warenrückgabe. Letzteres war vor allem im Zusammenspiel mit der vereinzelt Forderung der Consors Finanz nach Warenrückgabebestätigungen für den Finanzierungswiderruf problematisch. Möbel Höffner bestand in zwei Fällen anfangs auf einer Stornogebühr zwischen zehn und 25 Prozent und sah erst nach Hinweisen, dass es sich hier um Finanzierungen und verbundene Geschäfte handelt, davon ab.⁷¹

	Händler						Gesamt
	Cyberport	Media Markt	Saturn	Dänisches Bettenlager	Möbel Höffner	Porta Möbel	
Probleme bei der Warenrückgabe							
Ja	1	1	2	2	4	0	10
Nein	15	15	14	13	12	12	81
Gesamtzahl der Testkäufe	16	16	16	15	16	12	91

Tabelle 23: Berichtete Probleme bei der Warenrückgabe

⁷⁰Konkret wurde die Widerrufsbelehrung nach § 514 Abs. 2 i.V.m. § 355 BGB, Art. 247 § 6 Abs.2 und § 12 Abs.1, Anlage 7 EGBGB verwendet und nicht die richtige nach § 495 BGB i.V.m. § 355 BGB, Art. 246 Abs.3, Anlage 9 EGBGB.

⁷¹Diese Argumentationshinweise wurden den Testkäufern durch die Testersteuerung vorgegeben, nachdem das Problem auftrat. Ein gewöhnlicher Käufer hat solch eine Unterstützung nicht.

4 FAZIT

Die vorliegende Untersuchung zeigt einige Schwachstellen und Probleme von Finanzierungsvermittlungen im Einzelhandel auf. Diese liegen zum Teil in den Finanzierungsprodukten selbst, vor allem aber im Agieren der beteiligten Vermittler.

Erstens zeigen sich *Diskrepanzen zwischen Werbung und Angebot*. So stellten sich als Nullprozentfinanzierungen beworbene Produkte, welche über die Consors Finanz abgewickelt werden, in zwölf von 14 Fällen als kreditkartengestützte Finanzierungen heraus. Hierfür war es notwendig, einen Kreditkartenvertrag samt Kreditrahmen abzuschließen, für den es nur einen begrenzten zinsfreien Zeitraum gibt, welcher zusätzlich nur für die Erstverfügung gilt. Dadurch war mitunter nicht einmal sichergestellt, das gekaufte Produkt vollständig zinsfrei finanzieren zu können. In anderen Fällen erhielten Testkäufer keine Finanzierungen, obwohl sie nach eigenen Angaben alle in der Werbung genannten Voraussetzungen erfüllten.

Zweitens gab es bei einigen Anbietern eine *unvorteilhafte Gesprächssituation*. In den untersuchten Filialen von Cyberport und dem Dänischen Bettenlager vermittelten die Verkäufer die Finanzierungen zum Großteil selbst, und zwar direkt im Verkaufsraum. Hierbei ergaben sich deutliche Datenschutzprobleme, da andere Kunden vertrauliche Daten mithören konnten. Mangelnde Diskretion und aufdringliches, verkaufsorientiertes Verhalten wurde aber auch bei anderen Händlern kritisiert.

Drittens gaben die Inhalte des eigentlichen *Finanzierungsgespräches* Anlass zur Kritik. Wesentliche Eckpunkte der Finanzierungen wurden nicht komplett erläutert. Insbesondere die Konsequenzen bei ausbleibenden Zahlungen sowie Fragen des Widerrufs (Möglichkeit, Zeitraum, Folgen) wurden kaum thematisiert.

Viertens wurden im Rahmen der *Kreditwürdigkeitsprüfung* nur die grundlegendsten Informationen wie persönliche Daten, Arbeitsverhältnis und eigenes Einkommen von fast allen Anbietern erhoben. Eher rudimentär wurde hingegen die Ausgabenseite betrachtet, wobei die Mietausgaben dabei noch am häufigsten erfragt wurden. Das Einholen von Nachweisen für diese Angaben stellte – mit Ausnahme von Identifizierungsdokumenten wie Ausweisen – die absolute Ausnahme dar. Die Händler arbeiteten mit entsprechenden Auskunfteien zusammen und schienen die Kreditwürdigkeitsprüfung vermehrt auf dieser Datenbasis vorzunehmen. Die Zusammenarbeit mit Auskunfteien wurde nicht in allen Testkäufen klar thematisiert. Ebenfalls wurde nur in etwas mehr

als der Hälfte der Fälle eine entsprechende Zustimmung zur Datenweitergabe im Gespräch thematisiert, was ein weiteres Datenschutzproblem darstellt.

Fünftens berichtete mehr als die Hälfte der Testkäufer von *angebotenen Zusatzprodukten*. Dominant waren dabei Ratenschutzversicherungen und Kreditkarten. In knapp der Hälfte dieser Fälle wurde anfangs nicht eindeutig geklärt, ob diese Zusatzprodukte freiwillig oder verpflichtend sind. Nachfragen der Testkäufer führten hier zu etwas mehr Klarheit. Insgesamt wurden insbesondere Kreditkarten als verpflichtend dargestellt. Dies lag zum Großteil am konkreten Finanzierungsprodukt der Consors Finanz, welches in fast allen Fällen eine kreditkartengestützte Finanzierung darstellte. Ratenschutzversicherungen wurden in der Hälfte der Fälle als freiwillig dargestellt, in einem Viertel der Fälle erfolgten keine klaren Angaben und in einem weiteren Viertel wurden sie als verpflichtend angegeben. Diese im Verkaufsgespräch dargestellte Pflicht zur Ratenschutzversicherung fand sich in keinem der betreffenden Finanzierungsverträge wieder – hier wurden diese stets als optional ausgegeben. Sowohl die Händler als auch die dahinterstehenden Kreditinstitute gaben an, keinerlei Vorgaben für den Verkauf von Zusatzprodukten zu machen.

Sechstens ergab sich bei den *Vertragsunterlagen* eine überraschende Vielfalt der verwendeten Vertragsformulare für gleiche Finanzierungsvarianten. Verbraucher konnten sich nicht darauf verlassen, stets das aktuellste Vertragsformular zu bekommen. Auch inhaltlich wiesen die Vertragsformulare einige Fehler auf, wie zum Beispiel intransparente und rechtlich problematische Vertragsklauseln, Verweise auf veraltete Preis- und Leistungsverzeichnisse und gesetzliche Regelungen, sich widersprechende Darlehensverträge und vorvertragliche Informationen sowie falsche Datenschutzerklärungen und Widerrufsbelehrungen.

Siebtens zeigten sich Probleme beim *Widerruf der Finanzierungsverträge* dahingehend, dass Bestätigungen verspätet erfolgten oder teilweise ganz ausblieben. Die Consors Finanz machte die Bearbeitung des Widerrufs und die Rückabwicklung des Finanzierungsvertrages in Einzelfällen von einer Warenrückgabe abhängig. Dies ist jedoch bei Finanzierungsgeschäften rechtlich unzulässig.

Da sich die aufgezeigten Probleme nicht nur bei einzelnen Testkäufen zeigten und über alle untersuchten Händler und Kreditinstitute hinweg auftraten, ist davon auszugehen, dass es sich nicht um individuelle Fehler einzelner Personen handelte, sondern um strukturelle Probleme der Finanzvermittlung im Einzelhandel. Dies mag einerseits daran liegen, dass die als Kreditvermittler agierenden Mitarbeiter des Händlers oft eine andere hauptsächliche Qualifikation haben. Andererseits soll die Vermittlung der Finanzierungsprodukte im Einzelhandel sicher niederschwellig

sein, um das spontane Moment der Kaufentscheidung nicht negativ zu beeinflussen – schließlich ist der Verkauf das eigentliche Ziel der Händler. Allerdings ist auch herauszustellen, dass viele der dargestellten Mängel keine Verstöße gegen gesetzliche Regelungen sind. Denn rechtlich unterliegen Händler als Kreditvermittler einer relativ geringen Regulierung.⁷²

Viele der in der Untersuchung festgestellten Schwachstellen und Probleme der Finanzierungsvermittlung im Einzelhandel wurden – nach Meinung der Marktwächter-Experten – festgestellt:

- (1) Werbung ohne irreführende Aussagen und ein Anbieten der beworbenen Produkte. Der Kunde muss wissen, welche Art von Finanzierungsprodukt er abschließt. Wenn der Kunde nur einmalig eine Ware finanzieren will, ist es fraglich, ob ein Kreditrahmenvertrag samt Kreditkarte das passende Produkt ist. Verbrauchermeldungen zeigen, dass es oft zu Verwirrung und Unverständnis führt, wenn statt einer vermeintlichen Nullprozentfinanzierung auf einmal eine zusätzliche Kreditkarte vermittelt wird. Verbraucher werden sich dieser Tatsache zum Teil erst im Nachhinein bewusst.
- (2) Einhaltung grundsätzlicher datenschutzrelevanter Maßnahmen während der Kreditvermittlung. Zu nennen sind hier bei einigen Anbietern insbesondere Diskretion, eine Aufklärung über die Rechte und Pflichten und die unbedingte Einholung von Zustimmung bei Datenverarbeitung und -weitergabe.
- (3) Die Händler verwendeten teilweise keine einheitlichen Vertragsformulare, so dass sich der Verbraucher nicht darauf verlassen konnte, dass er ein aktuelles Vertragsexemplar erhält. Darüber hinaus müssen Verträge transparent und verständlich sein und keine nichtzutreffenden und unzulässigen Klauseln enthalten.
- (4) Ein gemeinsames Durchgehen des Finanzierungsvertrages in allen relevanten Punkten wurde oftmals nicht vorgenommen. Der Verbraucher sollte bei allen Finanzierungsvarianten die wesentlichen Eigenschaften und die Inhalte des Finanzierungsvertrages kennen und diesen nicht als bloßes Werkzeug unterschreiben. Insbesondere sollten auch ausreichende Informationen über die Folgen ausbleibender Ratenzahlungen erfolgen.

⁷²Weder für die Vermittlung von Allgemein-Verbraucherdarlehen (zinsgebundene Finanzierungen) noch für die Vermittlung von unentgeltlichen Finanzierungen (Nullprozentfinanzierungen) benötigen Händler eine Erlaubnis nach der Gewerbeordnung. Ebenso wenig müssen sie über eine bestimmte Qualifikation verfügen, da sie zu keinerlei Sach- und Fachkundenachweisen verpflichtet sind.

- (5) Bei Abschluss von Verbraucherdarlehensverträgen und(!) Nullprozentfinanzierungen waren die vorvertraglichen Informationen teilweise nicht identisch mit dem Inhalt des Finanzierungsvertrags.
- (6) Bei Abschluss von Zusatzprodukten wie Restschuldversicherung war den Verbrauchern oftmals nicht klar, ob diese verpflichtend oder freiwillig sind. Sofern Ratenschutzversicherungen als verpflichtend anzusehen sind, hätten die Kosten bei allen Finanzierungsarten in den Effektivzins einbezogen werden müssen. Bei Nullprozentfinanzierungen besteht diesbezüglich eine Regulierungslücke.

LITERATUR

Bürgerbewegung Finanzwende e.V. (2019). Faire Kreditvergabe. Schlussbericht. Online unter [https://www.finanzwende.de/fileadmin/user_upload/Kampagnen/Achtung_Kreditfalle/](https://www.finanzwende.de/fileadmin/user_upload/Kampagnen/Achtung_Kreditfalle/Faire_Kreditvergabe_Layout_final.pdf)

[Faire_Kreditvergabe_Layout_final.pdf](https://www.finanzwende.de/fileadmin/user_upload/Kampagnen/Achtung_Kreditfalle/Faire_Kreditvergabe_Layout_final.pdf) (Stand 01.07.2019)

Consors Finanz 2018. Meine Karte meine Regeln. Werbeflyer.

EBA/GL/2015/11: Leitlinien zur Kreditwürdigkeitsprüfung. Online unter

[http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1092161/EBA-GL-2015-](http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1092161/EBA-GL-2015-11+Guidelines+on+creditworthiness+assessment.pdf)

[11+Guidelines+on+creditworthiness+assessment.pdf](http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1092161/EBA-GL-2015-11+Guidelines+on+creditworthiness+assessment.pdf) (Stand 01.07.2019)

GfK (2018): Marktstudie 2018. Konsum- und KFZ-Finanzierung. GfK SE, Consumer Panels im Auftrag des Bankenfachverband e.V. Online unter

https://www.bfach.de/media/file/24871.Marktstudie_2018_Konsum-Kfz-Finanzierung_BFACH.pdf

(Stand 01.07.2019)

Institut für Finanzdienstleistungen (iff) (2018): Restschuldversicherungen sind meistens zwecklos.

Online unter <https://www.iff-hamburg.de/2018/07/25/restschuldversicherungen-sind-meistens-zweck/> (Stand 01.07.2019)

Klinck, Fabian/Riesenhuber, Karl: Verbraucherleitbilder, interdisziplinäre und europäische Perspektiven, Schriften zum Europäischen und Internationalen Privat-, Bank- und Wirtschaftsrecht Band 51, Berlin 2015

Marktwächter Finanzen (2017): Im Dschungel der Kreditvermittlung. Konsumentenkredite vermitteln – wer darf das und was muss er können? Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Sachsen im

Rahmen des Projektes Marktwächter Finanzen. Online verfügbar unter

[https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/marktwaechter-untersuchung-im-](https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/marktwaechter-untersuchung-im-dschungel-der-kreditvermittlung.pdf)

[dschungel-der-kreditvermittlung.pdf](https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/marktwaechter-untersuchung-im-dschungel-der-kreditvermittlung.pdf) (Stand 01.07.2019)

Marktwächter Finanzen (2018): Konsumentenkredite. Befragung über Krediteinstellungen und Krediterfahrungen. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen. Online verfügbar unter

[https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/untersuchungsbericht-](https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/untersuchungsbericht-konsumentenkredite-krediterfahrungen-krediteinstellungen.pdf)

[konsumentenkredite-krediterfahrungen-krediteinstellungen.pdf](https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/untersuchungsbericht-konsumentenkredite-krediterfahrungen-krediteinstellungen.pdf) (Stand 01.07.2019)

Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, hrsg. von Franz Jürgen Säcker, Roland Rixecker, Hartmut Oetker, Bettina Limperg, Band 4 – Schuldrecht Besonderer Teil I §§ 433 – 534; Finanzierungsleasing, CISG, 8. Auflage, München 2019

ANHANG

Werbeflyer: Consors Finanz 2018. Meine Karte meine Regeln

Erläuterungen

- 1) Finanzierung über den Kreditrahmen mit Mastercard: Nettodarlehensbetrag bonitätsabhängig bis 5.000 €, Vertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit. Veränderlicher Sollzinssatz (jährlich) 14,84 % (15,90 % effektiver Jahreszinssatz). Nach Angebot der Bank kann der Kreditrahmen zeitlich befristet für sollzinsreduzierte Verfügungen beim kreditvermittelnden Händler genutzt werden. Die monatliche Rate beträgt mind. 2,5 % der jeweils höchsten, auf volle 100 € gerundeten Inanspruchnahme des Kreditrahmens, mindestens 9 € (Kartenfunktion Ratenzahlung). Der Kreditrahmen kann optional in der Kartenfunktion Einmalzahlung zur quartalsweisen Rückzahlung von mittels Einsatzes der Mastercard[®] innerhalb eines Quartals getätigten Verfügungen zum Erwerb von Waren und Dienstleistungen (Einmalzahlungs-Verfügungen) genutzt werden. Einmalzahlungs-Verfügungen, die zum vereinbarten Fälligkeitstag vollständig zurückgezahlt werden, sind sollzinsfrei. Für fällige, nicht zurückgezahlte Einmalzahlungs-Verfügungen und andere Verfügungen (z. B. Geldabhebungen, Überweisungen auf Ihr Girokonto) gelten die Konditionen der Kartenfunktion Ratenzahlung. Der Kreditrahmen ist auf die Kartenfunktion Ratenzahlung voreingestellt. Angaben zugleich repräsentatives Beispiel, gem. § 6a Abs. 4 PAngV. Kreditgeber ist BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland, Standort München: Schwantalerstr. 31, 80336 München. Weitere Einzelheiten zum Kreditrahmen entnehmen Sie bitte Ihrem Kreditvertrag.
- 2) 2 % Treuebonus: Insgesamt max. 100 € pro Kalenderjahr; Gutschrift erfolgt auf dem Konto des Kreditrahmens mit Consors Finanz Mastercard[®]. Änderungen bleiben vorbehalten.
- 3) 10 € Sofortrabatt: Ab 10 € Mindestumsatz und bei Einsatz der Consors Finanz Mastercard[®] innerhalb von 60 Tagen ab Erhalt der Consors Finanz Mastercard[®] beim kreditvermittelnden Händler.
- 4) Rückzahlung: Von 2,5 % bis 10 % der jeweils höchsten, auf volle 100 € gerundeten Inanspruchnahme des Kreditrahmens, mindestens 9 €/Monat. Ihnen stehen höhere Zahlungen frei.
- 5) Bargeldabhebung: Consors Finanz erhebt keine Gebühren auf Abhebungen ab 300 €, darunter 3,95 € pro Abhebung. Es können Abhebungsentgelte der Geldautomatenbetreiber anfallen, die Consors Finanz nicht erstattet.

Änderungen bleiben vorbehalten.



Kundenservice

Tel.: 02 03 / 34 69 54 02

Mo - Fr: 8.30 - 20.00 Uhr, Sa: 9.00 - 16.00 Uhr
(0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.)



WEB

www.consorsfinanz.de



CONSORS FINANZ
BNP PARIBAS

BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland
Standort München: Schwantalerstraße 31
80336 München



REFLYMC Stand 06/2018

**Meine Karte.
Meine Regeln.**

Bezahlen und Finanzieren, wie ich es will.
Mit der Consors Finanz Mastercard[®].

**0 € Kartengebühr.
Genau meins!**



CONSORS FINANZ
BNP PARIBAS



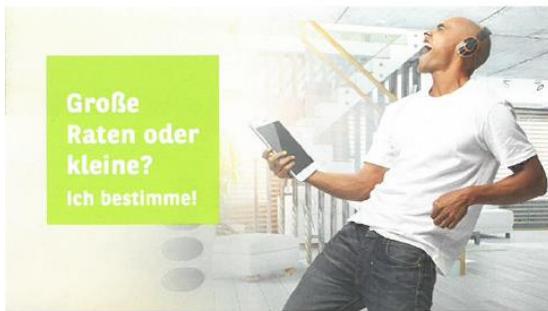
Eine Karte, ganz nach Ihrem Geschmack.

Sie gestalten Ihr Leben ganz nach Ihren Vorstellungen.

Genauso funktioniert auch die **Consors Finanz Mastercard**[®]. Eine Karte, die sich an Sie anpasst, damit Sie ein bisschen mehr finanzielle Freiheit für Ihre Wünsche genießen können¹.

- **Sie sind treu – wir auch!**
2 % Treuebonus für Folgekäufe bei Ihrem Händler².
- **Kommen Sie bald wieder!**
Holen Sie sich Ihre 10 € Sofortrabatt innerhalb von 60 Tagen ab³.
- **Zahlen Sie keine Kartengebühr!**
0 € Kartengebühr und auch noch überall einsetzbar (achten Sie auf das Mastercard[®] Symbol).
- **Entscheiden Sie über Ihre Möglichkeiten!**
Wählen Sie die Rückzahlung aus, die zu Ihnen passt. Entweder über eine kleine monatliche Rate zwischen 2,5 % und 10 %⁴ oder per Einmalzahlung mit zinsfreiem Zahlungsziel zum Quartalsende⁵.
- **Bleiben Sie flüssig!**
Einfache Bargeldabhebung an allen Automaten mit Mastercard[®] Symbol; ab 300 € sogar gebührenfrei⁶.
- **Ganz ohne Warten!**
Kontaktloses Bezahlen an der Kasse; bei Beträgen bis zu 25 € sogar ohne PIN.

*Beachten Sie bitte die Erläuterungen auf der Rückseite.



Wünsche finanzieren, wie Sie es wollen.

Wussten Sie, dass das ganz einfach hier vor Ort geht?

Fragen Sie gleich bei Ihrem Händler nach der **Consors Finanz Mastercard**[®]. Passt Ihre Bonität, passt für Sie die Karte mit einem persönlichen Kreditrahmen bis zu 5.000 €. Legitimieren Sie sich einmalig gleich hier und schenken Sie sich selbst die Freiheit, jederzeit spontan sein zu können. Ab jetzt einfach immer mit der **Consors Finanz Mastercard**[®] an der Kasse bezahlen.

Zusätzliches Sorglos Paket auf Wunsch

Bei einer Restschuldversicherung werden Ihre Raten auf Wunsch im Fall unverschuldeter Arbeitslosigkeit, Berufsunfähigkeit oder Tod nach Maßgabe der Versicherungsbedingungen übernommen. Für weitere Informationen sprechen Sie bitte einen Verkäufer an oder entnehmen diese den Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

Consors Finanz Mastercard[®] – alles in einem Paket!



www.consorsfinanz.de/mastercard



Willkommen beim Online Banking!



Erst mit dem Online Banking wird Ihre Consors Finanz Mastercard® komplett. Dann können Sie kostenlos aufs Girokonto überweisen, Umsätze einsehen und vieles mehr.

So geht's:

- 1 Gehen Sie auf www.consorsfinanz.de/banking.
- 2 Halten Sie Ihre PIN (kommt in separatem Brief) und Ihre Kartennummer bereit.
- 3 Nach erfolgreichem Log-in stehen Ihnen alle Funktionen offen.

1) Darunter 3,95 Euro pro Abhebung. An jedem Geldautomaten mit Mastercard®-Logo. Es können Abhebungsentgelte der jeweiligen Bank anfallen.
 2) Gilt für mittels Einsatzes der Mastercard® innerhalb eines Quartals getätigte Verfügungen zum Erwerb von Waren und Dienstleistungen, die zum vereinbarten Fälligkeitstag zurückgezahlt werden. Ausgenommen hiervon sind z.B. Abhebungen an Geldautomaten, CashClick und CashCall. Für diese gelten die Konditionen der Kartenfunktion Ratenzahlung. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte Ihrem Kreditvertrag.
 3) Wunschräte jeweils in Höhe der höchsten, auf volle 100 Euro gerundeten Inanspruchnahme des Kreditrahmens, mindestens 9 Euro/Monat. Ihnen stehen höhere Zahlungen frei.

Kundenservice:

Telefon: 02 03/34 69 54 02
 Mo. - Fr.: 8:30 - 20:00 Uhr
 Sa.: 9:00 - 16:00 Uhr
 Online: www.consorsfinanz.de/kontakt



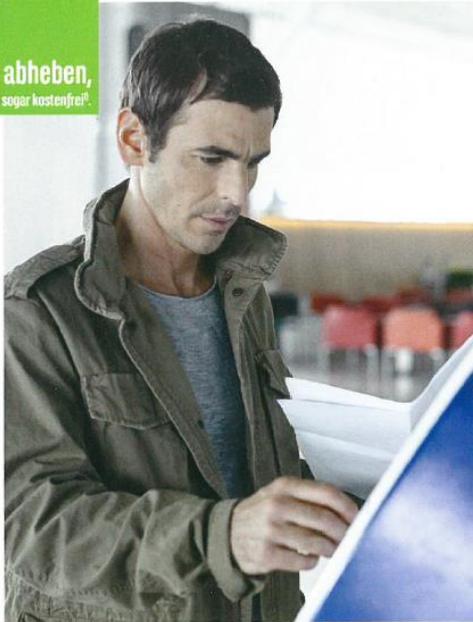
0 Euro Jahresgebühr.
 Genau meins!



CONSORS FINANZ
 BNP PARIBAS



Geld abheben,
ab 300 € sogar kostenfrei!



Die Karte, bei der Sie bestimmen: Consors Finanz Mastercard®.

Bei uns machen Sie die Regeln.

Unter finanzieller Freiheit versteht jeder Mensch etwas anderes. Mit der Consors Finanz Mastercard® können Sie Ihre ganz persönliche Idee davon in die Tat umsetzen. Ob beim Finanzieren oder Einkaufen, beim Abheben oder Überweisen: Nur Sie bestimmen, wo, wann und wie Sie Ihre neu gewonnenen Freiheiten für sich nutzen möchten.

Leben Sie nach Ihren Regeln!

Die Consors Finanz Mastercard® geht mit.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- **0 € Jahresgebühr.**
Mit uns erleben Sie keine bösen Überraschungen, wir bieten Ihnen konstant vorteilhafte Konditionen.
- **Geld abheben, wo, wann und wie Sie wollen.**
Ab 300 € sogar kostenfrei!
- **Eine Karte für alles.**
Zum Einkaufen und Finanzieren, im Handel und online.
- **Flexible Rückzahlung.**
Per Einmalzahlung bis zum Ende des Quartals zinsfrei¹⁾ oder in monatlichen Wunschraten von 2,5%²⁾ bis 10%.
- **Jederzeit Geld aufs Girokonto überweisen.**
Das geht bei uns mit nur wenigen Klicks im Online Banking oder einem Anruf unter 02 03/34 69 54 02.
- **Kontaktlos bezahlen. Ganz ohne Wartezeit.**
Bei Beträgen bis 25 € brauchen Sie an der Kasse nicht einmal Ihre PIN. Bis zum ersten Einsatz der Karte am Geldautomaten oder im Handel ist die Kontaktlos-Funktion Ihrer Karte inaktiv.
- **Ihr Service-Center: Online Banking.**
Bestimmen Sie selbst, wo und wann Sie auf alle Infos rund um Ihre Karte zugreifen wollen.
- **Ihr individueller Verfügungsrahmen.**
Nicht zu viel und nicht zu wenig, sondern genau auf Ihre Bedürfnisse angepasst – so funktioniert ein kluger Kredit.

Fußnoten und rechtliche Hinweise siehe Rückseite.

Ihre Karte für alles. Sofort einsatzbereit!



Die Welt Ihrer Consors Finanz Mastercard® – jetzt
im Netz! www.consorsfinanz.de/mastercard