22. November 2010

Protokolle in Banken zur Dokumentation von Anlageberatungen

**Eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbands und der
Verbraucherzentralen**

1	Vorbemerkung.....	3
2	Zusammenfassung der Ergebnisse	4
3	Rechtsrahmen der Protokollpflicht und Ziele des Gesetzgebers.....	4
4	Datengrundlage.....	6
5	Bewertungsmethodik.....	6
6	Ergebnisse der Bewertung	7
6.1	Anliegen und deren Gewichtung	7
6.2	Finanzielle Verhältnisse	8
6.3	Kenntnisse und Erfahrungen	10
6.4	Risikoeinstufung.....	12
6.5	Risikotragfähigkeit.....	15
6.6	Empfehlung und Begründung der Empfehlung.....	15
6.7	Berücksichtigung der Offenlegung von Zuwendungen Dritter	17
6.8	Unterschrift des Verbrauchers.....	18
6.9	Dauer des Gespräches	19
7	Verbraucherpolitische Schlussfolgerungen und Forderungen.....	19

1 Vorbemerkung

Mit dem Ausbruch der Finanzkrise, insbesondere der Lehman Insolvenz, ist das Thema „Falschberatung und Provisionsorientierung in der Finanzberatung“ an die Öffentlichkeit gelangt. Der Gesetzgeber hat darauf reagiert, indem er die Verjährungsfristen bei Falschberatung verlängert und eine Dokumentationspflicht von Beratungen zu Wertpapieren eingeführt hat.

Die Dokumentationspflicht gilt seit dem 01.01.2010. Ziel der Dokumentationspflicht ist es, Privatanleger besser vor Falschberatung zu schützen und gleichzeitig einen positiven Druck für eine bessere Beratungsqualität aufzubauen.

So müssen Anlageberater nun jedes Beratungsgespräch zu Wertpapieren mit einem Protokoll dokumentieren und ihren Kunden das Protokoll vor einem Geschäftsabschluss aushändigen. Anlegern soll so ermöglicht werden, zu kontrollieren, ob das Beratungsgespräch korrekt wiedergegeben wurde. In einer möglichen Auseinandersetzung zwischen Anlegern und Beratern wegen fehlerhafter Beratung soll das Protokoll als Beweisgrundlage Verbraucher unterstützen. So ist denkbar, dass aus einem Protokoll hervorgeht, dass ein Verbraucher eine risikolose Anlageform gewünscht hat, die Bank aber dennoch eine riskante Wertpapieranlage empfohlen hat. In einem solchem Fall würde sich die Beweislage für den Verbraucher verbessern.

Eine erste Marktuntersuchung der Protokollierungspflicht durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), die im Februar 2010 durchgeführt und am 04.05.2010 veröffentlicht wurde, hatte allerdings bereits erhebliche Schwächen in den Protokollen identifiziert¹ und die Anbieter zur Nachbesserung ermahnt. In einem Verbändetreffen (Anbieter- und Verbraucherverbände), das auf Einladung der BaFin Ende Mai stattfand, haben die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband auf weitere Schwächen bei den Protokollen hingewiesen und den Bedarf für eine Standardisierung untermauert. Nach Beobachtungen der Verbraucherzentralen waren auch nach der BaFin-Untersuchung und dem Verbändetreffen keine erheblichen Verbesserungen erkennbar.

Um die Missstände in den Protokollen systematisch darzulegen, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Arbeitsgruppe mit Finanzexperten aus den Verbraucherzentralen beauftragt, die Protokolle genauer zu analysieren und zu bewerten. Grundlage der Analyse sind die vollständig anonymisierten Beratungsprotokolle des Bankentestes der Stiftung Warentest, der im Augustheft 2010 veröffentlicht wurde. Gegenstand der Analyse ist die Frage, ob die vom Gesetzgeber formulierte Zielsetzung bei der Einführung der Dokumentationspflicht erreicht wurde. Das heißt, ob der formale Aufbau der Protokolle und ihre praktische Anwendung durch Berater geeignet sind, die Beratungsinhalte aus Sicht des Verbrauchers korrekt wiederzugeben.

¹ Markterhebung Beratungsprotokoll: BaFin sieht Verbesserungsbedarf
http://www.bafin.de/SharedDocs/Mitteilungen/DE/Service/PM__2010/pm__100504__beratungsprotokoll__ergebnisse.html

2 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Auswertung von 61 vorliegenden Beratungsfällen zeigt eine Protokollierung, die sich nicht am Informationsbedarf der Verbraucher ausrichtet. Die Ursachen hierfür:

- Anliegen zur Anlage wurden fast ausnahmslos nicht aussagekräftig erfasst (nur 2 Protokolle dokumentierten die Anliegen vollständig)
- finanzielle Verhältnisse wurden nie vollständig erfasst
- Kenntnisse und Erfahrungen wurden nicht aussagekräftig erfasst (nur 2 Protokolle erfassten aussagekräftig)
- Risikoeinstufung wurde in keinem Fall aussagekräftig erfasst
- Risikotragfähigkeit wurde nicht aussagekräftig erfasst (in 59 Protokollen nicht erfasst, in 2 Protokollen wurde die Risikotragfähigkeit bestätigt, allerdings ohne die finanzielle Situation zu dokumentieren)
- Empfehlungen wurden nicht aussagekräftig dokumentiert (nur 3 Protokolle gingen in der Begründung auf die individuellen Anliegen des Kunden konkret ein)
- keine einzige aussagekräftige Offenlegung der Zuwendungen wurde gefunden
- Dauer des Gespräches wurde nur selten aussagekräftig erfasst (11 Protokolle erfassten die Gesprächsdauer präzise).

Das Ergebnis zeigt zudem, dass die beobachteten Banken die Protokolle als Instrument zur Haftungsfreizeichnung einsetzen:

- mehr als die Hälfte der Protokolle sehen die Unterschrift des Verbrauchers vor
- in 49 Fällen sind bei der Begründung der Empfehlung allgemeine Haftungsfreizeichnungsklauseln im Protokoll enthalten

3 Rechtsrahmen der Protokollpflicht und Ziele des Gesetzgebers

Seit dem 01.01.2010 sind Anlageberater verpflichtet, ein Protokoll von jedem Beratungsgespräch anzufertigen, das sie mit Privatkunden führen, wenn Finanzinstrumente wie Aktien, offene Investmentfonds oder Zertifikate Gegenstand der Beratung sind. Diese Regelung wurde mit dem *Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung* eingeführt. In der Begründung zum Gesetzentwurf heißt es: „Auf diese Weise wird für alle Beteiligten Klarheit über den Inhalt des Beratungsgespräches geschaffen und der Anleger hat im Fall der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen Falschberatung die erforderlichen Beweismittel zur Verfügung.“ Das Protokoll soll also die Empfehlungen der Banken für Verbraucher transparent und nachvollziehbar machen, Verbraucher vor Falschberatung schützen und im Streitfall als Beweismittel zu ihren Gunsten

dienen. Weiteres Ziel ist es, die Kontrollmöglichkeiten der BaFin über Anlageberatungen zu verbessern².

Das Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) und die Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (WpDVerOV) enthalten folgende Vorgaben an den Inhalt des Protokolls:

Nach **§ 34 Absatz 2a des WpHG** muss der Berater:

- das Protokoll unterzeichnen und
- dem Kunden in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger aushändigen

Gemäß **§ 14 der WpDVerOV** muss das Protokoll Angaben enthalten über:

- den Anlass der Anlageberatung
- die Dauer des Beratungsgesprächs
- die für die Beratung relevanten Informationen über die persönliche Situation des Kunden, einschließlich der nach § 31 Absatz 4 Satz 1 WpHG einzuholenden Informationen
- Angaben über die Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, um die es im Gespräch geht
- die Wünsche und Anlageziele des Kunden und deren Gewichtung sowie die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe

Die nach **§ 31 Absatz 4 Satz 1 WpHG** einzuholenden Informationen sind:

- alle Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen
- Anlageziele der Kunden
- finanziellen Verhältnisse der Kunden, die erforderlich sind, um den Kunden ein für sie geeignetes Finanzinstrument oder eine für sie geeignete Wertpapierdienstleistung empfehlen zu können.
- Geeignetheit des Finanzinstrumentes, die sich danach beurteilt, ob das konkrete Geschäft, das dem Kunden empfohlen wird:
 - o den Anlagezielen des betreffenden Kunden entspricht
 - o die hieraus für den Kunden erwachsenden Anlagerisiken seinen Anlagezielen entsprechen
 - o finanziell tragbar sind und
 - o der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen kann

² vgl. Gesetzesbegründung Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung: „Es ist für die Aufsichtsbehörde in der Regel nicht nachprüfbar, ob ein Berater den Kunden beispielsweise durch Übertreiben der Renditechancen oder Verschweigen der Risiken überredet hat, sich für eine höhere als die zunächst angestrebte Risikoklasse zu entscheiden. Es ist für die Bundesanstalt auch kaum festzustellen, ob ein Anlageberater dem Kunden etwa empfohlen hat, davon abzusehen, ein Finanzinstrument aus dem Kundendepot zu verkaufen, obwohl der Kunde Befürchtungen im Hinblick auf eine Erhöhung der Verlustrisiken geäußert hat. Dieser Praxis soll mit dem Beratungsprotokoll entgegengewirkt werden.“

4 Datengrundlage

Datengrundlage der vorliegenden Analyse sind die 61 Beratungsprotokolle, die im letzten Bankentest der Stiftung Warentest erhoben wurden.³ In diesem Bankentest führte die Stiftung Warentest 146 Beratungsgespräche durch, in 126 Beratungsgesprächen wurde zu Wertpapieren beraten. Für diese 126 Beratungsgespräche wäre von den Beratern daher je ein Beratungsprotokoll auszuhängen gewesen. Dies erfolgte jedoch nur in den genannten 61 Fällen.

Allen im Test wahrgenommenen Beratungen lag ein identischer Anlagewunsch und die gleiche Risikobereitschaft des Testers zugrunde: Es sollten 35.000 Euro für 10 Jahre angelegt werden. Am Ende der Laufzeit sollte mindestens das eingezahlte Geld in vollem Umfang zur Verfügung stehen (Kapitalerhalt zum Laufzeitende).

5 Bewertungsmethodik

Alle in die Analyse eingehenden Beratungsprotokolle wurden anhand des folgenden Kriterienkatalogs untersucht:

- Sind die gesetzlich vorgeschriebenen Inhalte formal im Protokoll enthalten?
- Wurden die gesetzlichen Vorgaben inhaltlich richtig und aussagekräftig umgesetzt?
- Wurden die wichtigsten Aussagen und Kundenanliegen des Beratungsgesprächs im Protokoll tatsächlich wiedergegeben?
- Ist die Protokollierung geeignet, ein klares und verständliches Bild über die einzelnen Protokollinhalte zu erzeugen?
- Gibt es Passagen im Protokoll, welche das Kreditinstitut vor Gericht gegen den Verbraucher verwenden kann (Haftungsfreizeichnungsversuche)? Dies jedenfalls ist anzunehmen, wenn
 - o die Anliegen des Kunden falsch oder unvollständig ermittelt worden sind oder
 - o mit standardisierten Textbausteinen die Anlageempfehlung begründet worden ist oder
 - o per Ankreuzfeld und Standardtext die Offenlegung von Zuwendungen erläutert wird, ohne diese konkret zu benennen oder zumindest das Dokument klar zu benennen, auf das zum Zweck der Offenlegung verwiesen worden ist.

³ Die Blamage geht weiter, Finanztest 8/2010, Seite 25 ff

6 Ergebnisse der Bewertung

6.1 Anliegen und deren Gewichtung

Notwendige Grundlage einer Anlageberatung ist die Berücksichtigung der Anliegen und Ziele des Kunden bei seiner Anlageentscheidung. In den Beratungen der Stiftung Warentest waren dies:

- Anlage von 35.000 Euro
- gewisse Risiken können mit Blick auf eine höhere Rendite eingegangen werden
- erforderlich sollte es aber sein, dass das Kapital zum Laufzeitende nach 10 Jahren mindestens vollständig vorhanden ist

In 54 der 61 Beratungsprotokolle werden die Anliegen formal erfasst. Allerdings ist die Erfassung fast ausnahmslos unvollständig oder unrichtig. Praktisch werden die Anliegen daher nur sehr selten richtig erfasst:

- in 7 Fällen werden die Anliegen nicht dokumentiert
- in 52 Fällen bleiben die Anliegen völlig unklar - hier werden die Anliegen entweder falsch, das heißt nicht im Einklang mit den vorgegebenen Anliegen, oder unvollständig erfasst
- in 2 Fällen werden die Anliegen vollständig und nachvollziehbar dokumentiert
- In 59 Fällen werden die Anliegen also nicht korrekt erfasst

In einigen Fällen werden die Anliegen deshalb falsch oder unvollständig erfasst, weil es die Struktur des Protokolls nicht anders zulässt. Nachfolgendes Beispiel zeigt, dass die gewünschte Anlagedauer von genau 10 Jahren nicht protokolliert werden kann:

Maximale Laufzeit:

☐ 0 – 1 Jahr	☐ 1 – 2 Jahre	☐ 2 – 3 Jahre
☐ 3 – 4 Jahre	☐ 4 – 5 Jahre	☒ über 5 Jahre

Abbildung 1: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt wesentliche Anliegen des Kunden)

Die Angabe der genauen Laufzeit ist deshalb relevant, weil der Testkunde einen Kapitalerhalt nach 10 Jahren wünscht.

Auch das nachfolgende Beispiel zeigt, dass die Anliegen des Kunden durch Ankreuzen nicht richtig erfasst werden. Es fehlt der Kundenwunsch auf Erhalt des Kapitals nach 10 Jahren. Allerdings wäre es in diesem Beispiel auch möglich gewesen, das Anliegen vollständig im freien Textfeld unter „Weitere Angaben des Kunden“ zu vermerken.

3 Wesentliche Anliegen der/des Kontoinhaber(s) und ihre Gewichtung in Bezug auf diese Anlageberatung

Anliegen	Anlagehorizont in Jahren				Einmalanlage/Ansparen	Sonstiges (z. B. Verfügbarkeit, Ausschüttung, steuerliche Aspekte, staatliche Förderung)
	<1	1-5	5-10	>10		
☒ Sonstiges Ziel Wertsteigerung des K	☐	☐	☒	☐	☒	☐
☐ Weitere wesentliche Anliegen/Keines der unter 2.1 genannten Anlageziele/Einmalige Abweichung von der unter 2.3 genannten Risikobereitschaft						
Weitere Angaben des Kunden						

Abbildung 2: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt Anliegen und Gewichtung der Anliegen)

Bewertung: Bei 52 (Anliegen unklar erfasst) plus 7 (Anliegen nicht erfasst) Protokollen, das heißt bei insgesamt 59 Protokollen, handelt es sich um Protokolle, mit denen der Anleger im Streitfall vor Gericht nicht nachweisen können, dass er dem Berater mitgeteilt hatte, dass er mindestens einen Kapitalerhalt nach 10 Jahren anstrebte.

6.2 Finanzielle Verhältnisse

Die finanziellen Verhältnisse, zu denen eine Gegenüberstellung der Einnahmen und Ausgaben sowie eine Bestandsaufnahme des Vermögens und der Verbindlichkeiten zählen, müssen für eine bedarfsgerechte Anlageempfehlung zwingend erfragt und analysiert werden. Fehlen diese Angaben, so kann der Berater beispielsweise nicht bewerten, ob der anzulegende Betrag vollständig fest angelegt werden kann oder ob ein Teil zum Liquiditätserhalt jederzeit verfügbar anzulegen ist. Auch kann bei Nichtbeachtung der finanziellen Verhältnisse nicht erkannt werden, dass es im Interesse des Anlegers sein kann, beispielsweise zunächst teurere Kredite zu tilgen, statt Geld anzulegen. Eine bedarfsgerechte Anlageempfehlung fußt damit stets auf einer gründlichen Analyse der finanziellen Verhältnisse.

Die analysierten Beratungsprotokolle zeigen hier folgendes Bild:

- 16 Protokolle erfassen die finanziellen Verhältnisse nicht
- 45 Protokolle dokumentieren die finanziellen Verhältnisse zwar formal
 - o 27 erfassen allerdings sehr ungenau
 - o 18 Protokolle dokumentieren so exakt, dass anhand der Einnahmen und Ausgaben das frei verfügbare Einkommen ermittelt werden kann

Ob und in welcher Höhe Kredite vorhanden sind, wurde in keinem Fall dokumentiert.

An nachfolgendem Beispiel wird deutlich, dass zwar formal die finanziellen Verhältnisse erfasst werden sollen, die Vorgabe dafür allerdings nur sehr ungenaue Informationen zulässt:

Finanzielle Verhältnisse			
Einkunftsarten (Herkunft der Einnahmen)			
(Mehrfachnennung möglich)			
☒ Nichtselbständige Arbeit	☐ Selbstständige Arbeit	☐ Vermietung und Verpachtung	
☐ Kapitalvermögen	☐ Sonstige Einnahmen		
☐ Kunde möchte keine Angaben zu diesem Punkt machen			
Nettoeinkommen			
(Einkünfte pro Monat - z.B. Gehalt, Rente, Kapitaleinkünfte, Mieteinnahmen - Reduzierung um gesetzliche Abzüge)			
☐ bis 1.000 EUR	☒ bis 2.000 EUR	☐ bis 3.000 EUR	☐ bis 6.000 EUR
☐ bis 10.000 EUR	☐ über 10.000 EUR	☐ -	EUR
☐ Kunde möchte keine Angaben zu diesem Punkt machen			
Regelmäßige Belastungen			
(Ausgaben pro Monat - z.B. Miete, Versicherungen, Kreditraten, Steuern)			
☐ bis 1.000 EUR	☒ bis 2.000 EUR	☐ bis 3.000 EUR	☐ bis 6.000 EUR
☐ bis 10.000 EUR	☐ über 10.000 EUR	☐ -	EUR
☐ Kunde möchte keine Angaben zu diesem Punkt machen			
Geld- und Wertpapiervermögen			
☐ bis 25 TEUR	☒ bis 50 TEUR	☐ bis 150 TEUR	☐ bis 250 TEUR
☐ bis 500 TEUR	☐ bis 1.000 TEUR	☐ über 1.000 TEUR	
☐	TEUR		
☐ Kunde möchte keine Angaben zu diesem Punkt machen			
Sonstiges Vermögen			
☐ -	EUR		
☐ Kunde möchte keine Angaben zu diesem Punkt machen			

Abbildung 3: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt finanzielle Verhältnisse)

Hätte der Anleger ein monatliches Einkommen von 1.800 Euro, aber monatliche Ausgaben von 2.000 Euro, würde das daraus resultierende Defizit hier nicht erkennbar werden. Ferner werden zwar zunächst verschiedene Einkunftsarten per Ankreuzfeld dokumentiert, allerdings nicht ihre jeweilige Höhe, sondern nur die Summe. Erzielt der Ratsuchende beispielsweise neben relativ sicherem Einkommen aus seiner nichtselbständigen Arbeit auch stark schwankendes Einkommen aus einer Nebentätigkeit oder selbständigen Arbeit, so kann dies nicht dokumentiert werden. Bei mehreren Einkunftsquellen wird also nicht erkennbar, wie zuverlässig diese Einkünfte auch in der Zukunft erzielt werden können. Vermögenswerte werden zwar formal ermittelt, allerdings ohne entsprechende Angaben zur Anlageform, zu dem damit verbundenen Risiko und der Verfügbarkeit. Der Berater weiß also nicht, ob dieses Vermögen liquide und als Liquiditätsreserve geeignet ist oder ob es sich dabei um hoch riskante Anlageformen handelt, die für den Verbraucher möglicherweise gar nicht geeignet sind. In der Konsequenz liegen dem Berater nicht alle notwendigen Informationen vor.

Bewertung: In rund 3 von 4 Fällen werden die finanziellen Verhältnisse zwar formal erfasst, inhaltlich aber oft so ungenau, dass die Aussagekraft unzureichend ist. Durch die zu großen Intervalle entsteht kein klares Bild darüber, wie viel freie Liquidität und ob eine Liquiditätsreserve vorhanden ist. Kein einziges Protokoll bietet ein vollständiges Bild über den Finanzstatus, weil in allen Protokollen eventuelle Kredite in ihrer Höhe gänzlich unberücksichtigt bleiben. Da der Gesetzgeber „finanzielle Verhältnisse“ nicht näher definiert hat, werden diese offenkundig auch nur formal dokumentiert. Die für eine bedarfsgerechte Beratung unbedingt notwendigen genauen Angaben zur finanziellen Situation wurden nicht dokumentiert.

6.3 Kenntnisse und Erfahrungen

Gemäß § 31 Absatz 4 Satz 1 WpHG müssen Finanzberater die Kenntnisse und Erfahrungen des Anlegers in die Anlageempfehlung einbeziehen. Dies ist erforderlich, um sicherzustellen, dass der Anleger - mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen - die aus der Empfehlung erwachsenden Risiken verstehen kann.

Die Analyse der 61 Protokolle ergibt, dass nur 39 Beratungsprotokolle der gesetzlichen Pflicht zumindest formal nachkommen, sowohl Kenntnisse als auch Erfahrungen zu erfassen. 22 Protokolle sehen die Dokumentation der Kenntnisse und Erfahrungen entweder nicht vor oder lassen entsprechende Text- bzw. Ankreuzfelder offen.

Wenn auch formal diese Angaben in 39 Fällen dokumentiert wurden, so erlauben bei näherer Betrachtung die gemachten Angaben dennoch keine Rückschlüsse auf die tatsächlichen Kenntnisse und Erfahrungen. Dies verdeutlicht folgendes Beispiel:

4. Angaben zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen			
Produkt-Risikokategorien mit Beispielen		Kenntnisse	Transaktionen bei anderen Instituten seit <input type="text"/>
Sicherheit	A Geldmarktfonds (Euro), Finanzierungsschätze, Bundesschatzbriefe	☒	<input type="text"/>
	B Anleihen von Banken und öffentlichen Schuldnern (Euro), offene Immobilienfonds, Pfandbriefe	☒	<input type="text"/>
	C Rentenfonds, Anleihen sonst. Emittenten (Euro), Garantie- oder Wertsicherungsfonds	☒	<input type="text"/>
	D Gemischte Fonds, Options- und Wandelanleihen, Fremdwährungsanleihen, Rentenfonds mit Fremdwährungsrisiko, Genussscheine (Euro)	☒	<input type="text"/>
Risiko	E Aktien, Aktienfonds, teilgesicherte Wertsicherungsfonds, Aktienanleihen, Zertifikate	☒	<input type="text"/>
	F Optionsscheine, Hebelzertifikate, sonstige Finanztermingeschäfte (z. B. Optionen, Futures)	☐	<input type="text"/>

Abbildung 4: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Kenntnisse und Erfahrungen)

Die Frage nach Kenntnissen wird als geschlossene Frage formuliert. Ob der Ratsuchende hier nur die Begriffe kennt, aber nicht weiß, wie diese Produkte im Einzelnen funktionieren, oder ob er diese Produkte kennt und weiß, wie diese funktionieren, bleibt unklar. Die Erfahrung wird lediglich mit dem Zeitraum gemessen, seit dem Transaktionen bei anderen Instituten erfolgt sind.

Allenfalls in 2 Fällen werden die Angaben so erfasst, dass diese eine Einschätzung erlauben, ob es sich um einen kundigen und erfahrenen Verbraucher handelt. Im ersten Fall wird protokolliert, dass keine Kenntnisse vorhanden sind und entsprechende Grundkenntnisse erst im Beratungsgespräch vermittelt wurden. Im zweiten Fall (vgl. nächste Abbildung) wurde differenziert zwischen Grundkenntnissen und vertieften Kenntnissen und zusätzlich festgehalten, seit wann Erfahrungen durch wie viele getätigte Geschäfte pro Jahr aufgebaut worden sind und ob Grundkenntnisse in dem aktuellen Beratungsgespräch vermittelt worden sind. Nachfolgende Abbildung zeigt den Ausschnitt aus dem Protokoll für den zweiten Fall.

Kenntnisse / Erfahrungen im Wertpapiergeschäft						
(die angekreuzte Risikoklasse schließt die zuvor genannte(n) Risikoklasse(n) mit ein)						
[X] 0	[X] 1	[X] 2	[X] 3	[X] 4	[] 5	[] 6
Euro-Schuldversch. sehr guter Bonität (z.B. Pfandbriefe, IHS der Sparkassen, öffentl. Anl. mit LZ < 10 Jahre)	Euro-Geldmarktfonds, Euro-Rentenfonds, offene Immobilienfonds (Euro)	Sonderformen verzinsl. Wertpapiere (Floater, Zerobonds, Wandelanl. etc.), verzinsl. Wertpapiere besonderer Art, Währungsfonds	Aktien / Indexzertifikate, Genussscheine der Euroländer, Fonds mit Aktien der Euroländer	Aktien / Indexzertifikate außerhalb Euro-Region, international gestreute Aktienfonds	Optionsscheine	nicht verbriefte Termingeschäfte
geringes Risiko		< ----- >			hohes Risiko	
Kenntnisse						
(Grundkenntnisse = nur Produktkenntnisse; vertiefte Kenntnisse = getätigte Geschäfte)						
☒ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☒ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☒ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☒ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☒ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☐ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse	☐ Grundkenntnisse ☐ vertiefte Kenntnisse
Seit wann tätigen Sie diese Geschäfte? Wieviele Geschäfte pro Jahr tätigen Sie?						
seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -	seit - (Jahr) Anzahl Geschäfte pro Jahr -
Durch Berater aufgeklärt am						
19.03.2010	19.03.2010	19.03.2010	19.03.2010	19.03.2010	-	-

Abbildung 5: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Kenntnisse und Erfahrungen)

Wenngleich das Beispiel zwar grundsätzlich für eine, gemessen an den übrigen 60 Protokollen, ausführlichere Dokumentation der Kenntnisse und Erfahrungen steht, so bleiben dennoch einige Fragen offen. Es bleibt trotz der Erfassung unklar, welche Art von Kenntnissen der Anlageberater unter „Grundkenntnisse“ bzw. unter „vertiefte Kenntnisse“ dokumentiert. Ferner erscheint die Vorstellung wenig glaubhaft, dass der Verbraucher in diesem Fall - so wie im Protokoll vermerkt - über die dort genannten Produkte allesamt am 19.03.2010 aufgeklärt wurde. Immerhin handelt es sich dabei um 16 Produkte, namentlich Euro-Schuldverschreibungen sehr guter Bonität, Pfandbriefe, Inhaberschuldverschreibungen der Sparkassen, öffentliche Anleihen, Euro-Geldmarktfonds, Euro-Rentenfonds, offene Immobilienfonds, Floater, Zerobonds, Wandelanleihe, verzinsliche Wertpapiere besonderer Art, Währungsfonds, Aktien / Indexzertifikate, Genussscheine der Euroländer und Fonds mit Aktien der Euroländer. Für diese Beratung inklusive Aufklärung wurde eine Zeit von 45 Minuten dokumentiert. Im Übrigen erlauben diese Angaben zur erfolgten Aufklärung auch keine Rückschlüsse auf ihre Qualität.

Die verbreitete Vorstellung der Kreditwirtschaft von Erfahrungen mit Wertpapieren verdeutlicht nachfolgende Abbildung.

6. Kenntnisse und Erfahrungen der handelnden Person												
6.1 In welchen der folgenden Anlageformen haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen?												
	Kenntnisse		Erfahrungen seit			Durchschnittliche Anzahl der Geschäfte pro Jahr			Durchschnittliche Höhe Ihrer bisherigen Aufträge in Euro			
	vor-handen	ver-mittelt	unter 1 Jahr	1 bis 3 Jahre	mehr als 3 Jahre	1 bis 10	11 bis 25	mehr als 25	unter 3.000	3.000 bis 10.000	10.000 bis 25.000	über 25.000
Anleihen öff. Emittenten u. eig. IHS	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Anleihen intl. Emittenten in Euro	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Auslandsanleihen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Investmentfonds	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Inländische Aktien und Zertifikate	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Ausländische Aktien und Zertifikate	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Finanztermingeschäfte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hedge-/Optionsfonds	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Geschlossene Fonds	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eurex/OTC-Derivate	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Abbildung 6: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Kenntnisse und Erfahrungen)

Kriterium für Erfahrung ist hier der Zeitabschnitt in Jahren (beispielsweise 1-3 Jahre), seitdem das Produkt erworben wurde sowie die Anzahl und Höhe der bisherigen Aufträge. Allerdings ist unseres Erachtens unter Erfahrung mit Anlageformen vor allem relevant, welche unterschiedlichen Marktphasen der Anleger bereits mit eigenen Anlagen „miterlebt“ hat. Das heißt, ob beispielsweise die Konsequenzen von stärkeren Börsenbewegungen bezogen auf konkrete Anlageformen tatsächlich miterlebt wurden.

Bewertung: Bei der Erhebung von Kenntnissen und Erfahrungen dominieren Ankreuzalternativen ohne nähere inhaltliche Definition ihrer Inhalte. Es fehlen individuelle Antwortmöglichkeiten. Damit besteht die Gefahr, dass aufgrund der fehlenden inhaltlichen Definition dieser Teil der Dokumentation vor Gericht gegen den Verbraucher verwendet werden kann.

6.4 Risikoeinstufung

Die Risikoeinstufung ist in keinem einzigen Fall detailliert und nachvollziehbar dokumentiert. In 2 Fällen fehlt sie vollständig. Für eine Anlageentscheidung relevant ist bei der Risikoeinstufung insbesondere die Frage, ob und welchen Verlust der Anleger erleiden kann, bezogen auf die angestrebte Anlagedauer. Diese Frage wird in keinem einzigen Fall beantwortet.

Stattdessen stehen in der Dokumentation nur verschiedene Risikoklassen zur Auswahl, welche das Risiko jeweils aber nur unpräzise beschreiben. Dies verdeutlichen nachfolgende Beispiele.

Risikobereitschaft		
☒	Konservativ:	Der Kunde bevorzugt Anlagen mit nur geringen Risiken. Die wichtigste Zielrichtung ist Substanzerhalt.
☒	Risikobewusst:	Zur Erzielung höherer Renditen besteht die Bereitschaft, Verlustrisiken hinzunehmen (z.B. durch Anlage in Aktien).
☐	Spekulativ:	Zur Erzielung möglichst hoher Renditen besteht die Bereitschaft, in Wertpapiere zu investieren, die hohen Verlustrisiken und erheblichen Kursschwankungen unterliegen.

Abbildung 7: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikobereitschaft)

Risikobereitschaft	☐	☐	
Welche der nachfolgenden Aussagen beschreibt Ihre Risikobereitschaft bezüglich des von Ihnen angestrebten Geschäfts am ehesten?	☐	☐	konservativ(bis einschl.03.2005)
	☐	☐	konservativ ohne Aktienanteil
	☐	☐	konservativ mit Aktienanteil
	☒	☐	ausgewogen
	☐	☐	spekulativ

Abbildung 8: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikobereitschaft)

2.3. Risikobereitschaft der/des Kontoinhaber(s) Aufnahme der Dokumentation der Kundenangaben Jeweil. pro Konto: Finanzverfügungsberechtigten, gesetzlichen Vertreter separat. Bei Ober-Depots gemeinsame Angaben zu finanziellen Verhältnissen.	☐ Konservativ (entspricht Handelsklasse 1)	Substanzerhaltung, hohe Sicherheits- und Liquiditätsbedürfnisse mit nur geringer Renditeerwartung, Stabilität und kontinuierliche Entwicklung der Anlage gewünscht, Toleranz gegenüber geringen Kursschwankungen.
	☐ Risikoscheu (entspricht Handelsklasse 2)	Sicherheitsbedürfnisse überwiegen, Liquiditätsbedarf und Renditeerwartung, höhere Rendite als bei konservativer Risikobereitschaft gewünscht, Toleranz gegenüber geringen bis mäßigen Kursschwankungen.
	☒ Risikobereit (entspricht Handelsklasse 3)	Sicherheit und Liquidität werden höherer Renditeerwartung untergeordnet, langfristig rendite- / kursgewinnorientiert, Toleranz gegenüber mäßigen bis starken Kursschwankungen und gegebenenfalls Kapitalverlusten.
	☐ Spekulativ (entspricht Handelsklasse 4)	Streben nach kurzfristig hohen Renditechancen überwiegt Sicherheits- und Liquiditätsaspekte, Inkaufnahme von erheblichen Kursschwankungen und Kapitalverlusten.
	☐ Hochspekulativ (entspricht Handelsklasse 5)	Nutzung höchster Renditechancen bei hohem Risiko unter Inkaufnahme von Totalverlusten.

Abbildung 9: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikobereitschaft)

Die Bedeutung der Antwortmöglichkeiten bleibt vage: „erhebliche Verlustrisiken“, „hohe Kursschwankungen“ kann bedeuten, dass Verluste von 30 % möglich sind, oder es kann bedeuten, dass ein Totalverlust möglich ist.

In anderen Fällen wurde dokumentiert, dass der Anleger eine „Toleranz gegenüber geringen Kursschwankungen“ besäße, wobei offen bleibt, welchen Unterschied es macht, ob die Kursschwankungen „gering“ sind, „gering bis mäßig“, „teilweise stark“ oder „erheblich“. In allen Fällen weiß der Anleger nicht, was ihn konkret erwarten könnte.

Die Anzahl der Risikoklassen, welche Verbrauchern zur Auswahl vorgelegt werden, variiert von 3 bis 5. In einem Fall finden sich mehrere Risikoeinstufungen im Protokoll an verschiedenen Stellen, allerdings variieren die Eintragungen hier, so dass unklar bleibt, welche Risikoeinstufung gelten soll.

Die Vorgabe der Testkunden war es, dass der Kapitalerhalt nach 10 Jahren nicht gefährdet sein dürfe. Trotzdem wurde in 33 Fällen eine hohe Risikofreude (entweder: risikobereit, risikobewusst, spekulativ, Risikoklasse 2 von 3 möglichen Klassen oder Risikoklasse 3 von 5 möglichen Klassen) dokumentiert. Dies belegt, dass die vom Testkunden vorgegebene Risikoeinstellung nicht nur unpräzi-

se oder gar nicht erfasst wurde, sondern zum Teil auch falsch, so dass das Protokoll nicht den Inhalt des Gespräches wiedergibt.

Der mangelhaften Risikoeinstufung durch den Finanzberater liegt zuweilen auch ein mangelhaftes Verständnis von Risikobereitschaft zugrunde. In nachfolgendem Beispiel werden 5 Fragen zur Risikoeinstellung gestellt, die vom Anleger zu beantworten sind. Die Antwort auf die Frage 1 steht im Widerspruch zu den Antworten auf Frage 2 und 3. Dennoch folgt aus den Antworten eine Risikoeinstufung, und der Widerspruch bleibt ungelöst.

3. Angaben zu Ihrer Risikoeinstellung

Ich stimme ... gar nicht zu eher nicht zu eher zu voll zu

1. Ich möchte gerne höhere Renditen erzielen und bin dafür bereit, Risiken zu akzeptieren.

2. Die Sicherheit meiner Geldanlage ist mir am aller wichtigsten.

3. In Geldangelegenheiten gehe ich ungern Risiken ein.

4. Auch kleine Verluste machen mich schon nervös.

5. Die Gefahr, einen Teil meines Vermögens zu verlieren, belastet mich stark.

6. Das Anlageergebnis hängt von der gewählten Strategie ab. Unterschiedliche Anlagestrategien bergen unterschiedliche Chancen und Risiken. Geben Sie bitte an, bei welchem der folgenden fiktiven Beispiele Sie sich am wohlsten fühlen.

■ Risiko
■ Durchschnitt
■ Chance

I II III IV

Abbildung 10: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikoeinstellung)

Das nachfolgende Beispiel zeigt, dass in diesem konkreten Einzelfall die Risikoeinstufung grundsätzlich nur mangelhaft erfasst werden kann. Selbst wenn der Verbraucher eine niedrige Risikobereitschaft angibt, allerdings langfristig anlegen möchte, hält das Kreditinstitut einen erheblichen Anteil von wertschwankungsfahigen Aktien für empfehlenswert. Ein langfristiger sicherheitsorientierter Anleger kann seine Risikobereitschaft hier also nicht dokumentieren.

Anlagehorizont	Risikobereitschaft			
	niedrig	mittel	hoch	sehr hoch
< 1 Jahr	Keine aktienorientierte Wertpapieranlage (Geldmarktkonto / fonds)			
< 5 Jahre	Sicherheitsorientiert Geringer Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 30%	Ertragsorientiert Erhöhter Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 40%	Ausgewogen Erheblicher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 65%	Wachstumsorientiert Hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 85%
5 – 10 Jahre	Ertragsorientiert Erhöhter Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 40%	Ausgewogen Erheblicher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 65%	Wachstumsorientiert Hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 85%	Chancenorientiert Sehr hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 100%
> 10 Jahre	Ausgewogen Erheblicher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 65%	Wachstumsorientiert Hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 85%	Chancenorientiert Sehr hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 100%	Spekulativ Sehr hoher Anteil aktien orientierter Wertpapiere von bis zu 100%

Abbildung 11: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikoeinstellung)

Bewertung: In keinem Fall bildet die Risikoeinstufung die tatsächliche Bereitschaft der Verbraucher Risiken einzugehen ab. Die verwendeten abstrakten Risikobeschreibungen berücksichtigen nicht, welche konkreten Verluste der Verbraucher bezogen auf seinen Anlagehorizont tatsächlich bereit ist einzugehen bzw. auch tatsächlich verkraften kann.

6.5 Risikotragfähigkeit

Die Risikotragfähigkeit, das heißt ob die Anlagerisiken für den Kunden bezogen auf seine Anlageziele auch entsprechend finanziell tragbar sind, wird in 59 Fällen nicht dokumentiert. Sie ist aber neben der Risikobereitschaft eine zentrale Information, welche die Anlageempfehlung und die mit ihr verbundenen Risiken bestimmt. In den 2 Fällen, in welchen die Dokumentation der Risikotragfähigkeit vorgesehen ist, heißt es im Protokoll:

Ihre Angaben zu Ihren finanziellen Verhältnissen belegen eine nach unserer Einschätzung hinreichende Risikotragfähigkeit.

Abbildung 12: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Risikotragfähigkeit)

Zugleich wurden in beiden Protokollen die finanziellen Verhältnisse des Kunden aber gar nicht protokolliert. Das heißt, es handelt sich um eine Einschätzung der Bank, die nicht belegt ist.

Bewertung: Die Risikotragfähigkeit wird nicht dokumentiert. Zu einer am Bedarf des Verbrauchers orientierten Beratung gehört es, zu klären, ob der Verbraucher auch bei möglicherweise größeren Verlusten seine gewöhnlichen Ausgaben weiter tätigen kann. Dies leistet keines der Protokolle.

6.6 Empfehlung und Begründung der Empfehlung

Mit der Begründung der Empfehlung soll nachvollzogen werden können, warum gerade das empfohlene Finanzinstrument für den Kunden geeignet ist und warum es zu seinen Anlagewünschen passt.

Es zeigt sich folgendes Bild:

- 5 Protokolle verzichten auf eine Begründung
- von den 56 Protokollen, die formal die Anlageempfehlung begründen, erfolgt diese Begründung in 53 Fällen mit Hilfe von Standardtexten oder Ankreuzfeldern, in keinem Fall entsteht mittels dieser Standardantworten eine Begründung der Empfehlung, in der die individuellen Anliegen des Kunden berücksichtigt werden
- 3 Empfehlungen gehen in der Begründung auf die individuellen Anliegen des Kunden konkret ein.

In den 53 Protokollen mit standardisierter Begründung sind folgende Beobachtung und Bewertung zu konstatieren:

- es werden Gründe genannt, diese sind aber abstrakt und standardisiert und somit nicht aussagekräftig und haben insbesondere nichts mit den tatsächlichen Anliegen - Kapitalerhalt nach 10 Jahren - zu tun
- durch das Einsetzen bzw. Ankreuzen von Textbausteinen fehlt der Bezug zur individuellen Situation des Verbrauchers:

Gründe	<p>Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anliegen und den Eigenschaften des Produktes. Das empfohlene Finanzinstrument wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen:</p> <p>☒ Markterwartung des Kunden ☐ Laufzeit der Anlage ☐ Verfügbarkeit der Anlage ☒ Erwartete Rendite der Anlage ☒ Sicherheit der Anlage ☐ Struktur des Portfolios ☐ _____ ☐ _____</p>	<p>Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anliegen und den Eigenschaften des Produktes. Das empfohlene Finanzinstrument wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen:</p> <p>☐ Markterwartung des Kunden ☐ Laufzeit der Anlage ☐ Verfügbarkeit der Anlage ☒ Erwartete Rendite der Anlage ☐ Sicherheit der Anlage ☒ Struktur des Portfolios ☐ _____ ☐ _____</p>
--------	--	---

Abbildung 13: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Begründung der Empfehlung – hier zwei Empfehlungen)

- völlig identischer Standardtext für vier unterschiedliche Produkte:

Gründe	<p>Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anliegen und den Eigenschaften des Produktes. Das empfohlene Finanzinstrument wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen: Erwartete Rendite der Anlage</p>
--------	--

Abbildung 14: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Begründung der Empfehlung)

Statt individueller Begründungen zur Empfehlung sind überwiegend standardisierte Erklärungen in den Protokollen zu finden, die nicht auf das individuellen Anliegen des Verbrauchers eingehen.

In 49 Fällen finden sich (entweder allein oder zusätzlich zu Ankreuzfeldern, Textbausteinen und anderen Begründungen) Standardformulierungen, die in Form allgemeiner Haftungsfreizeichnungsklauseln gefasst sind. Nachfolgend ein Beispiel für derartige Absicherungsklauseln, die entweder per Ankreuzfeld ins Protokoll aufgenommen werden oder grundsätzlich Bestandteil des Protokolls sind:

Wesentliche Gründe für die Empfehlung	<p>☒ Die Empfehlung wurde dem Kunden gegeben, da sie aus Sicht der Bank für den Kontoinhaber geeignet ist: Sie entspricht den Anlagezielen, der Risikobereitschaft, den wesentlichen Anliegen sowie den finanziellen Verhältnissen des Kontoinhabers. Ferner ist der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen aus Sicht der Bank in der Lage, die mit der Empfehlung verbundenen Anlagerisiken zu verstehen.</p>
---------------------------------------	--

Abbildung 15: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Begründung der Empfehlung)

Derartige Formulierungen stellen keine Begründung der Empfehlung dar. Sie beschreiben nur die gesetzlich vorgegebenen Anforderungen an Beratungen. Mit dem Ankreuzen dieses Textes dokumentiert das Kreditinstitut, all diese Anforderungen erfüllt zu haben. Stattdessen müsste sie den Beleg für die Angemessenheit der Empfehlung dokumentieren, nicht die Pflicht als solche.

Bewertung: Insgesamt sind in allen Protokollen die Begründungen der Anlageempfehlung ungenügend. Für Verbraucher besonders nachteilig werden die Angaben, die bescheinigen sollen, alle Risiken wären erklärt und verstanden worden. Solche Haftungsfreizeichnungsklauseln dienen lediglich dazu, den Zweck der Nachweisführung bei Falschberatung zu konterkarieren.

6.7 Berücksichtigung der Offenlegung von Zuwendungen Dritter

Die Pflicht zur Offenlegung von Zuwendungen Dritter ist begründet durch höchst-richterliche Rechtsprechung. Nach dieser Rechtsprechung ist den Verbrauchern das Eigeninteresse der Bank darzulegen. Verbraucher sollen Kenntnis über die Höhe der Zuwendung erlangen, um das Interesse der Bank, bestimmte Produkte verkaufen zu wollen, erkennen zu können.

Bei der Offenlegung der Zuwendungen zeigt sich folgendes Bild:

- in 3 Protokollen werden Zuwendungen nicht erwähnt
- in 19 Protokollen wird die Höhe der Zuwendungen in Prozent angegeben
- in 33 Protokollen wird zur Offenlegung der Zuwendungen auf andere Dokumente verwiesen wie Produktinformationen, Allgemeine Informationen für Kunden über Zuwendungen oder auf einen Ausdruck eines Rückvergütungsrechners. Die Höhe der Zuwendung selbst wird hier aber nicht protokolliert.

Zuwendung	Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Sparkasse/Landesbank für das empfohlene Finanzinstrument Zuwendungen gemäß der zur Verfügung gestellten "Allgemeinen Information für Kunden über Zuwendungen" erhält. Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass für das empfohlene Produkt Zuwendungen in folgender Höhe anfallen: siehe Anlage
-----------	--

Abbildung 16: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Zuwendungen, Verweis auf andere Dokumente)

- in 6 Fällen wird allgemein protokolliert, dass eine Aufklärung über Zuwendungen stattgefunden hat, ohne diese zu benennen oder zumindest zu kennzeichnen, in welcher konkreten Information diese zu finden sind.

Zuwendungen/Marge Art/Höhe: ausgehändigt

Abbildung 17: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Zuwendungen, Verweis auf andere Dokumente)

	Produkt 1	Produkt 2	Produkt 3
Informationen über Zuwendungen etc.	☒ Anhand der zur Verfügung gestellten Produktinformationen wurde darüber informiert, in welcher Höhe die Bank Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse erhält bzw. erzielt. ☒ Der Kunde wurde wie folgt über die Höhe der Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse, die die Bank erhält bzw. erzielt, informiert:	☒ Anhand der zur Verfügung gestellten Produktinformationen wurde darüber informiert, in welcher Höhe die Bank Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse erhält bzw. erzielt. ☐ Der Kunde wurde wie folgt über die Höhe der Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse, die die Bank erhält bzw. erzielt, informiert:	☒ Anhand der zur Verfügung gestellten Produktinformationen wurde darüber informiert, in welcher Höhe die Bank Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse erhält bzw. erzielt. ☐ Der Kunde wurde wie folgt über die Höhe der Zuwendungen, Vertriebsvergütungen bzw. Erlöse, die die Bank erhält bzw. erzielt, informiert:

Abbildung 18: Ausschnitt aus einem Beratungsprotokoll (Abschnitt: Zuwendungen, Verweis auf andere Dokumente)

Bewertung: Der Anleger kann auf Basis der Angaben aus dem Protokoll in keinem Fall die mit der Empfehlung verbundenen Kosten und Zuwendungen erkennen. Die in den untersuchten Protokollen verbreitete Handhabung dieser Aufklärungspflicht scheint eher darauf abzuzielen, Prozessrisiken der Kreditinstitute zu mindern als Verbraucher aufzuklären.

6.8 Unterschrift des Verbrauchers

Es gibt keine gesetzliche Pflicht zur Unterzeichnung des Protokolls durch den Verbraucher. Trotzdem ist die Unterschrift in vielen Protokollen vorgesehen. Mit der Unterschrift sollen Verbraucher die Richtigkeit aller Protokollinhalte bestätigen.

Hinsichtlich der Unterschrift des Kunden wurde folgendes Ergebnis ermittelt:

- in 36 Protokollen ist die Unterschrift des Verbrauchers prinzipiell durch ein entsprechendes Freifeld vorgesehen
- 25 Protokolle sehen keine Kundenunterschrift vor

Weitere Beobachtungen bezogen auf die 36 Protokolle, die eine Unterschrift des Verbrauchers vorsehen:

- in 28 Protokollen handelt es sich dabei um eine Art Blankounterschrift unter alle Protokollinhalte und der Verbraucher bestätigt damit deren Richtigkeit,
- in 7 Fällen muss nur die Richtigkeit der Kundenangaben unterzeichnet werden,
- in einem Fall belegt die Unterschrift den Empfang des Protokolls, die Richtigkeit der Angaben und den Verzicht auf Aushändigung bestimmter Verkaufsprospekte.

Bewertung: Da allein in 49 Protokollen Haftungsfreizeichnungsklauseln bei der Begründung der Empfehlung enthalten sind, kann die Unterschrift im Falle einer Falschberatung und Durchsetzung von Ansprüchen zum Bumerang für den Verbraucher werden.

6.9 Dauer des Gespräches

Die Dauer des Gespräches spielt in Haftungsfragen dann eine Rolle, wenn Gesprächsdauer und Umfang der Gesprächsinhalte in einem deutlichen Missverhältnis zueinander stehen. So gab es in der vorliegenden Analyse einen Fall, in dem in einem 45-minütigen Beratungsgespräch, Grundkenntnisse über 16 Produktarten vermittelt worden sein sollen.

Die Dauer des Beratungsgesprächs ist daher präzise zu dokumentieren. Folgendes Bild zeigt sich in unserer Analyse:

- in 2 Fällen fehlt die Angabe der Gesprächsdauer vollständig
- in 11 Fällen ist die Angabe der Gesprächsdauer präzise (in 5 von diesen 11 Fällen wird die Anfangs- und Endzeit dokumentiert)
- in 37 Protokollen ist die unpräzise Angabe „> [x] Minuten“ zu finden. (21 mal > 60 Minuten, 13 mal > 45 Minuten, 2 mal > 30 Minuten)
- 2 mal lautet die Angabe 15-30 Minuten
- 9 mal findet sich 30-60 Minuten

Bewertung: Die präzise Zeiterfassung ist erforderlich. Sie erfolgt in nur 11 Fällen. Die Angabe „größer 30, 45 oder 60 Minuten“ ist unspezifisch und lässt die tatsächliche Dauer offen. Die Angabe eines Intervalls wie „30-60 Minuten“ ist keinesfalls ausreichend.

Die Zeiterfassung sollte durch das Erfassen von Anfangs- und Endzeit erfolgen.

7 Verbraucherpolitische Schlussfolgerungen und Forderungen

Die vorliegende Analyse zeigt zwei erhebliche Missstände auf:

Zum einen wird deutlich, dass mit den Protokollen gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen wird: gegen das Wertpapierhandelsgesetz (§ 31 Abs. 4 und § 34 Abs. 2a WpHG) und gegen die Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (§ 14 der WpDVerOV).

Zum anderen ist erkennbar, dass mit den verwendeten Protokollen das gesetzliche Ziel, Anlegern eine Beweisgrundlage im Falle einer Falschberatung zu bieten sowie die Finanzaufsicht (BaFin) bei ihrer Kontrolle der Anlageberatungen zu unterstützen, nicht erreicht wird.

Alleine vor dem Hintergrund dieser Erkenntnis sind Verbraucher davor zu warnen, die Protokolle zu unterzeichnen. Mit der Unterschrift wird ihnen Verantwortung für Inhalte zugeschrieben, welche noch nicht einmal den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Durch die Verbraucherunterschrift wird so lediglich das Risiko verschärft, dass das Protokoll in der Auseinandersetzung mit der Bank im Falle einer Falschberatung gegen den Kunden verwendet wird. Es muss daher gesetzlich klargestellt werden, dass eine Unterschrift allenfalls als Empfangsbe-

stätigung in Frage kommt und interpretiert werden darf, nicht jedoch als Anerkennung der Richtigkeit.

Insgesamt untermauert die vorliegende Untersuchung erheblichen Handlungsbedarf. Es ist sicherzustellen, dass die gesetzlichen Pflichten tatsächlich eingehalten und die Protokolle so erstellt werden, dass diese die Inhalte des Beratungsgesprächs tatsächlich abbilden. Das Bundesfinanzministerium ist gesetzlich dazu berechtigt, eine die Beratungsprotokolle konkretisierende Verordnung zu erlassen. Wir fordern das Ministerium auf, hiervon Gebrauch zu machen.

Per Verordnung und nachfolgender Anwendungsrichtlinie durch die BaFin sind die Beratungsprotokolle auf einen einheitlichen, gesetzlich fixierten Standard zu stellen. Für diesen formalen Standard sind konkrete inhaltliche Umsetzungsvorgaben zu definieren. Der Standard muss die Erfassung der Bedarfsgerechtigkeit der Beratung in jedem individuellen Beratungsfall gewährleisten:

- die Anliegen zur Anlage sind aussagekräftig zu erfassen
- die finanziellen Verhältnisse sind vollständig zu erfassen
- Kenntnisse und Erfahrungen sind vollständig und aussagekräftig zu erfassen
- die Risikoeinstufung ist aussagekräftig und mit konkreten Verlustmöglichkeiten zu erfassen
- die Risikotragfähigkeit ist vollständig und aussagekräftig zu erfassen
- Begründungen sind nicht als Textbausteine zu erfassen
- Zuwendungen sind transparent und verständlich offenzulegen
- die Gesprächsdauer ist exakt zu erfassen