



Policy Brief 1/2025

Verbraucherfreundliche Konsumentenkredite:

Fair – verantwortungsvoll – sozial nachhaltig

Hanne Roggemann, Ingrid Gröbl¹

Zusammenfassung

Kreditgeber vermarkten ihre Kreditprodukte gerne als verbraucherfreundlich und nutzen hierfür Begriffe wie fair, verantwortungsvoll, nachhaltig und sozial. Was genau dahintersteckt, bleibt unklar. Häufig werden die Begriffe synonym verwendet. Der vorliegende Policy Brief nimmt eine konzeptuelle Begriffsabgrenzung für einen fairen, einen verantwortungsvollen und einen sozial nachhaltigen Kredit vor, die dazu beitragen kann, das Ambitionsniveau eines verbraucherfreundlichen Kredits erkennbar zu machen. Ein Kredit wird dabei als ein Prozess begriffen, der sowohl die Vertragsanbahnungsphase, die Vertragsschlussphase als auch die Tilgungsphase umfasst, in der es auch um Zahlungsstörungen bis hin zur Einstellung der Zahlungen geht. Jede Phase dieses Prozesses kann durch Eigenschaften charakterisiert werden, die das Ambitionsniveau im Hinblick auf die Verbraucherfreundlichkeit aufzeigen. In dem vorliegenden Abgrenzungsvorschlag hängt dieses Ambitionsniveau davon ab, inwiefern Anbieter den Kreditnutzen der Kreditnehmer:innen in jeder Phase des Kreditprozesses berücksichtigen. Der Abgrenzungsvorschlag kann sowohl von Kreditanbietern genutzt werden, um ihr Ambitionsniveau in Bezug auf den Aspekt „Verbraucherschutz“ im Rahmen der sozialen Nachhaltigkeit abzubilden, als auch dem Gesetzgeber als Orientierungsrahmen für die aktuelle und künftige verbraucherrechtliche Gesetzgebung dienen.

Versuch einer Begriffsabgrenzung

Konsumentenkredite sind dann für Verbraucher:innen von Vorteil, wenn sie dazu beitragen, die individuelle Lebenslage zu stabilisieren bzw. zu verbessern. Ob dies der Fall ist, hängt entscheidend davon ab, ob die Verbraucher:innen überhaupt Zugang zum Kreditmarkt haben und ob die benötigten Mittel rechtzeitig und in der gewünschten Höhe bereitgestellt werden können. Zudem dürfen die Kosten des Kredits den Nutzen aus eben diesem nicht übersteigen. Dies bedeutet auch, dass die vom Kredit ausgehenden Belastungen die Volatilität der für Tilgung und Zinszahlungen bereitstehenden Einkommen berücksichtigen müssen, um Überschuldung zu vermeiden.

Ein in diesem Sinne passendes Kreditprodukt zu finden, stellt eine Herausforderung dar. Zuständig dafür ist nicht allein ein Finanzsystem, das durch hohe Komplexität und mangelnde

¹ Zitationsvorschlag: Roggemann, Hanne; Gröbl, Ingrid (2025). Verbraucherfreundliche Konsumentenkredite: Fair-verantwortungsvoll-sozial nachhaltig. Institut für finanzdienstleistungen e.V. Policy Brief 1/2025.



Transparenz geprägt ist. Hinzu kommt, dass die in der Zukunft liegende Rückzahlung des Kredits aufgrund von bei Vertragsschluss fehlender Vorhersehbarkeit außerplanmäßig anfallender Ausgaben bzw. Einnahmengkürzungen nicht garantiert werden kann.

Zwar stellt die Unsicherheit über die Zukunft auch für die Kreditanbieter ein Problem dar, sie verfügen aber über einen reichen Erfahrungsschatz und über eine (damit verbundene) überlegene finanzielle Kompetenz. Sie kennen die Situation auf dem Kreditmarkt und die Eigenschaften ihrer Hausprodukte und darüber hinaus verfügen Anbieter über eine Unternehmensstruktur, die es Ihnen erlaubt, einen höheren Anteil der Kosten, die aus dieser Unsicherheit resultieren, zu übernehmen. Den Informationsvorteilen der Finanzanbieter ebenso wie ihrer hoch spezialisierten Finanzkompetenz stehen in der Regel Verbraucher:innen gegenüber, die sich die erforderlichen Informationen erst mit Mühe beschaffen müssen und deren Finanzbildung oftmals nicht ausreicht, die Vertragsinhalte hinreichend gut zu verstehen und ihre Passfähigkeit ausreichend gut bewerten zu können. Sowohl bei der Produktwerbung und der Vertragsgestaltung als auch bei Rückzahlungsproblemen können die Finanzanbieter ihre Überlegenheit zu ihren Gunsten und zulasten der Verbraucher:innen ausnutzen. Ein nicht gerechtfertigter Kreditausschluss oder ein Kreditvertrag, der Verbraucher:innen mit unverhältnismäßig hohen Kosten und einem hohen Überschuldungsrisiko belastet, ist dann häufig die Folge. Besonders deutlich wird das Machtgefälle zuungunsten der Verbraucher:innen, wenn es während der Rückzahlungsphase eines Kredits zu Zahlungsstörungen kommt und sie dann auf Zugeständnisse der Kreditgeber angewiesen sind.

Vor diesem Hintergrund sind die Forderungen nach einem fairen und verantwortungsvollen Kredit entstanden, wobei die Begriffe häufig synonym verwendet werden und gleichwohl den unterschiedlichen Ursprung der Prinzipien im Wettbewerb (Fairness) und zwingenden Recht nutzen. So dominieren im angelsächsischen Raum die „fair credit!“-Gesetze (reporting, billing, debt collection etc.) während in Europa der Begriff des „credit responsable“ im Mittelpunkt steht, der Kreditsicherheit und soziale Folgen mit umfasst. Eine Begriffsabgrenzung macht aus Verbrauchersicht Sinn, um unterschiedlichen Verbraucher:innentypen und dem heterogenen Stand an Finanzbildung oder den sozioökonomischen Unterschieden auch in Bezug auf Einkommensvolatilität Rechnung zu tragen. Er macht auch deshalb Sinn, weil er unterschiedliche Ambitionsniveaus der Finanzanbieter im Hinblick auf die Gestaltung des Kreditprozesses deutlich macht. Auf der Grundlage der sieben Prinzipien, auf die sich eine internationale Koalition für einen verantwortlichen Kredit schon im Jahre 2007 geeinigt hat,² möchten wir die Unterscheidung zwischen einem fairen, einem verantwortungsvollen und einem sozial nachhaltigen Kredit vertiefen. So gehen der verantwortungsvolle Kredit und der sozial nachhaltige Kredit in Bezug auf die Berücksichtigung von Verbraucher:inneninteressen

² Siehe: www.responsible-credit.net



über den fairen Kredit hinaus. Diesem Rechnung tragend, grenzt das *iff* eine faire von einer verantwortungsvollen und von einer sozial nachhaltigen Kreditvergabe folgendermaßen ab:

Fairer Kredit

Fairness erfordert, Gleiches gleich zu behandeln (keine Diskriminierung) sowie die Beachtung des Augenhöhenprinzips. Fair ist das Verhalten eines Kreditanbieters dann, wenn es darauf gerichtet ist, bestehende Machtvorteile im Wettbewerb ebenso wie im Hinblick auf die Bewältigung von Unsicherheit in allen Phasen einer Kreditbeziehung abzubauen bzw. nicht auszunutzen. Dazu gehören die Reduktion von Informationsasymmetrien und der Verzicht darauf, eine bestehende Preissetzungsmacht auszunutzen. Zudem darf im Falle von Zahlungsstörungen keine der Parteien in die Vertragsbeziehung derart eingeschlossen sein, dass für sie das Festhalten an der Fortdauer des Vertrages (zu welchen Bedingungen auch immer) alternativlos ist, während dies für die andere Partei nicht der Fall ist. Fairness bei der Gestaltung eines Kreditvertrages zeigt sich also in dem Bemühen des Kreditanbieters, sich weder auf Kosten von Verbraucher:innen zu bereichern noch ihnen ein Risiko aufzubürden, dem sie bei voller Kenntnis und vollem Verständnis der Vertragsbedingungen nie zugestimmt hätten. Bei Fairness geht es darum, das Augenhöhe-Prinzip umzusetzen und zwar in allen Phasen einer Kreditbeziehung.

Die Fairness-Kriterien reichen für einen Kredit aus, der den Kreditbedarf von Verbraucher:innen in gewünschter Weise deckt, wenn sie über ein hinreichend hohes finanzielles Bildungsniveau verfügen. Gemeint sind hier sogenannte durchschnittliche Verbraucher:innen, die die vermittelten Informationen kompetent verarbeiten, zumindest, wenn ihnen von der Finanzanbieterseite ausreichend Zeit dafür gelassen wird. Auch muss gewährleistet sein, dass sich die Verbraucher:innen selbst genügend Zeit lassen können, um konkurrierende Angebote zu vergleichen. Das Kreditangebot darf also keinesfalls alternativlos sein.

Entsprechend zeichnet sich ein fairer Kredit durch die Schaffung von Transparenz in Bezug auf die Kreditkosten, Zinsanpassungen und Verzugssanktionen aus. Bei der Preisgestaltung nutzt der Finanzanbieter eine eventuelle wettbewerbliche Machtüberlegenheit nicht aus und er verdeutlicht das von ihm angewendete Verfahren der Kreditwürdigkeitsprüfung. Dabei gilt es auch im Interesse der Fairness, nicht nur das für den Kreditgeber relevante Ausfallrisiko zu berücksichtigen, sondern auch die Schuldentragfähigkeit der Verbraucher:innen bei der Kreditwürdigkeitsprüfung zu berücksichtigen.

Die Fairness-Kriterien sind allerdings nicht ausreichend, wenn es bei den Verbraucher:innen an der erforderlichen Finanzkompetenz fehlt oder sie zu einer vulnerablen Personengruppe gehören. Sie werden womöglich von vornherein vom Kreditzugang ausgeschlossen oder sind, z. B. aufgrund einer akuten finanziellen oder persönlichen Notlage kognitiv überfordert, die Passfähigkeit des Kreditangebots angemessen zu beurteilen. Möglicherweise haben sie auch bei voller Kenntnis und vollem Verständnis der Kreditkonditionen keine andere Möglichkeit, als



diese zu akzeptieren. Eine Machtüberlegenheit des Kreditanbieters bleibt in diesem Fall bestehen und kann zu Lasten der Verbraucher:innen ausgenutzt werden.

Verantwortungsvoller Kredit³

Der verantwortungsvolle Kredit ist so auszugestalten, dass der Kreditgeber neben den eigenen Interessen die Stabilisierung bzw. Verbesserung der Lebenslage von Verbraucher:innen sowohl bei Marketingmaßnahmen als auch in sämtlichen Phasen einer Kreditbeziehung berücksichtigt. Wie intensiv dabei die Verbraucher:inneninteressen in den Entscheidungen Berücksichtigung finden, ist vor dem Hintergrund möglicher Konflikte mit betriebswirtschaftlichen Zielsetzungen zu klären. Das *iff* grenzt im Hinblick auf diese Entscheidung zwischen einem verantwortungsvollen und einem sozial nachhaltigen Kredit ab.

Bei einem verantwortungsvollen Kredit ist der Finanzanbieter darauf bedacht, eine Überschuldung bei der den Kredit beantragenden Person zu vermeiden, ohne dass ihr dadurch in ungerechtfertigter Weise ein Kredit verwehrt wird. Insbesondere gilt es bei der Prüfung der Kreditwürdigkeit von vulnerablen Gruppen auf deren individuelle und spezielle Situation einzugehen. Bei der verantwortungsvollen Kreditvergabe sind zudem sowohl die Passgenauigkeit der übermittelten Informationen als auch eine der individuellen Lebenssituation angepasste Beratung wichtig. So wird bei der verantwortlichen Kreditvergabe zusätzlich geprüft, ob die jeweils vermittelten Informationen im konkreten Einzelfall tatsächlich verstanden werden. Beratung und Empfehlung berücksichtigen die konkrete individuelle finanzielle Situation und zeigen Finanzierungsalternativen auf. Auch ein differenziertes Vorgehen nach Personengruppen innerhalb der Prozesse ist in Betracht zu ziehen. Verantwortungsvolle Kundenbetreuung bedeutet, Verbraucher:innen bei der überschuldungspräventiven Entscheidungsfindung zu unterstützen. Entsprechend sollte bei adversen finanziellen Schocks die jeweilige persönliche Betroffenheit in einer Beratung berücksichtigt werden, die auf eine Vermeidung von Überschuldung gerichtet ist. Dies schließt auch die möglicherweise erforderliche Deckung eines zusätzlichen Liquiditätsbedarfs mit ein. Die Beratung zum geeigneten Umgang hiermit sollte vor dem Hintergrund der Ursache und des zeitlichen Horizonts der neuen finanziellen Situation stattfinden. Bei einem zusätzlichen Liquiditätsbedarf steht hierbei die Sicherstellung der Schuldentragfähigkeit im Vordergrund.

³ Zu beachten ist hier der semantische Unterschied zwischen „verantwortungsvoll“ und „verantwortlich“. Verantwortungsvoll beschreibt eine Aufgabe, die mit Verantwortung verbunden ist. Verantwortlich sein bezieht sich hingegen stärker auf die Folgen der Handlungen. Wird eine Aufgabe nicht durch die Person oder Institution, die für sie verantwortlich ist, erfüllt, folgen Sanktionen, die sowohl formell durch Gesetze oder informell durch gesellschaftliche Normen festgelegt sind. Da die Kriterien einer verantwortungsvollen Kreditvergabe über das geltende Recht hinausgehen und keine gesellschaftlichen Normen bezüglich verbraucherfreundlicher Kredite bestehen, wird hier der Begriff „verantwortungsvoll“ verwendet.



Sozial nachhaltiger Kredit

Bei einem sozial nachhaltigen Kredit geht das Interesse des Finanzanbieters am Wohlergehen der Verbraucher:innen über die Vermeidung von Überschuldung hinaus und richtet das Augenmerk stärker auf die Verbesserung der Lebenslage. In diesem Zusammenhang spielt der verfolgte Kreditzweck eine entscheidende Rolle, also die Deckung eines Konsumbedarfes, die Sicherung notwendiger Liquidität bei volatilen Ein- und Ausgaben oder aber die Finanzierung einer Investition mit Aussicht auf einen (materiellen) Mehrwert. Im Mittelpunkt steht hier also die Vorteilhaftigkeit eines Kredits für die Verbraucher:innen, die eben nur dann realisiert wird, wenn die damit verfolgten Zwecke (auch für vulnerable Gruppen) erreicht werden.⁴

Ein sozial nachhaltiger Kredit geht dabei über die Ebene individueller Kreditverträge hinaus, indem der Fokus auch auf die gesellschaftlichen Wirkungen einzelwirtschaftlichen Handelns gerichtet wird. Gerade mit Blick auf die Finanzierungserfordernisse des Transformationsprozesses mit dem Ziel einer klimaneutralen und digitalen Wirtschaft spielt der Finanzsektor auch für Verbraucher:innen eine wichtige Rolle.

Im Interesse eines sozial nachhaltigen Kredits erhält dabei die Inklusion vulnerabler Gruppen eine zentrale Bedeutung. Für diese sollen passgenaue Kreditprodukte angeboten werden bzw. besondere Maßnahmen im Rahmen der Kreditbeziehung offeriert werden. Um die produktive Wirkung einer Kreditaufnahme bei Zahlungsschwierigkeiten aufrechterhalten zu können, muss der Kreditgeber mehr Risikokosten übernehmen als dies bei dem verantwortlichen Kredit der Fall ist.

⁴ Das iff spricht deshalb in diesem Zusammenhang auch von einem produktiven Kredit. Siehe hierzu Roggemann, Hanne; Klinger, Helena; Fandrich, Antonia; Korff, Niklas; Peters, Sally; Reifner, Udo; Größl, Ingrid (2021). Gutachten zum produktiven Kredit. Verbraucherzentrale Bundesverband.



Konzept	Handlungslogik Vertragsparteien	Ambitionsniveau
<i>Unfairer Kredit</i>	Der Kreditanbieter nutzt seine Marktmacht aus	Uninformierte Entscheidung von Verbraucher:innen
<i>Fairer Kredit</i>	Vermeidung der Ausnutzung von Marktmacht und Abbau von Informationsasymmetrien	Informierte Entscheidung von Verbraucher:innen
<i>Verantwortungsvoller Kredit</i>	Vermeidung von Überschuldung bei gleichzeitiger Vermeidung von ungerechtfertigten Kreditablehnungen	Passgenaue Unterstützung von Verbraucher:innen bei der Entscheidungsfindung
<i>Sozial nachhaltiger Kredit</i>	Inklusiver Zugang und materieller Mehrwert, social impact	Inklusiver Zugang zu einem produktiven Kredit

Fair, verantwortungsvoll, sozial nachhaltig: Was wie umsetzen?

Mit Maßnahmen des Verbraucherschutzrechtes trägt der Gesetzgeber den ungleich verteilten Machtpositionen zwischen Finanzanbieter und Verbraucher:innen Rechnung. Je nachdem, welcher verbraucherschutztheoretischen Position gefolgt wird (marktorientiert oder durch zwingendes Recht), sind dabei die rechtlichen Regelungen eher am Gebot der Fairness oder der Verantwortung orientiert. Vor dem Hintergrund einer steigenden Ver- und Überschuldung von Verbraucher:innen im EU-Raum zeichnet sich eine immer stärkere Hinwendung des EU-Rechts zur verantwortungsvollen Kreditvergabe ab, wie es auch in der neuen Verbraucherkreditrichtlinie⁵ zum Ausdruck kommt.

Verbraucherschutzrechtliche Regelungen bedeuten für die Kreditgeber Handlungsanweisungen bzw. Handlungsverbote, die das Streben der Finanzanbieter nach möglichst hohem betriebswirtschaftlichem Erfolg regelmäßig restringieren. Ob diese Restriktionen dann in der Praxis problemlos umgesetzt werden können, hängt auch davon ab,

⁵ Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Oktober 2023 über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2008/48/EG, ABl. L 50/1 vom 30. Oktober 2023. Die Richtlinie benutzt dabei beide Begriffe. Für fairen Wettbewerb und Schadensersatz in Bewegungsgrund 17, 76, 70, für verantwortungsvolle Kreditvergabe vor allem in Erwägungsgrund. 53, 76, 78 sowie bzgl. der verantwortungsvollen Finanzbildung auch in Art. 34 des Richtlinientextes selber.



wie klar und eindeutig sie formuliert sind, d. h., ob bestehende Interpretationsspielräume den Finanzanbietern Handlungsspielräume eröffnen. Zudem hat auch die Art und Weise der Sanktionierung von Fehlverhalten Bedeutung. In der Praxis ist es wohl nicht einfach, gegen die Verstöße der Finanzanbieter gegen verbraucherschutzrechtliche Maßnahmen gerichtlich vorzugehen, weil die Informationen für einen erfolgreichen Gerichtsprozess regelmäßig bei den Kreditgebern liegen.

Ergänzend stellt sich die Frage, ob es nicht im eigenen Interesse von Unternehmen im Allgemeinen und Finanzinstituten im Besonderen liegt, in der geschäftspolitischen Strategie auch Verbraucher:inneninteressen einen gebührenden Platz einzuräumen. In der wirtschafts- und sozialwissenschaftlichen Forschung wird seit Jahrzehnten diskutiert, ob und inwieweit auch Unternehmen eine gesellschaftliche Verantwortung zugewiesen werden kann und wie diese – unabhängig von rechtlichen Regelungen – umgesetzt werden könnte.

Ansätze der Corporate Social Responsibility (CSR) sehen die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen als Managementstrategie zur Verbesserung des längerfristigen unternehmerischen Erfolges. Betont wird, dass eine unternehmerische Übernahme von Verantwortung für gesellschaftliche Belange Reputationsgewinne erzeugt und dadurch in einer komplementären Beziehung zu rein betriebswirtschaftlichen Erfolgskriterien stehen kann. Ob diese Reputation durch eine praktizierte Corporate Social Responsibility im Allgemeinen und die Integration von Kriterien einer fairen, verantwortungsvollen bzw. sozial nachhaltigen Kreditvergabe im Besonderen erzielt wird, hängt entscheidend davon ab, ob sie von Verbraucher:innen auch erkannt wird. In diesem Zusammenhang könnten Rechtsvorschriften im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichtspflichten wie die CSRD⁶, welche die Unternehmen zu einer Nachhaltigkeitsberichterstattung verpflichtet, einen wertvollen Beitrag liefern. Denn hier muss u. a. auf die Qualität der Beziehung zwischen Unternehmen und den Kunden eingegangen werden. Aus Sicht des *iff* ist es hierzu erforderlich, bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung die oben dargestellte Abgrenzung von unterschiedlichen Ambitionsniveaus verbraucherfreundlicher Kredite zu nutzen, um eine Bewertung der Nachhaltigkeitsambition der Kreditinstitute auch für Verbraucher:innen zu vereinfachen.

⁶ Richtlinie (EU) 2022/2464 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 537/2014 und der Richtlinien 2004/109/EG, 2006/43/EG und 2013/34/EU hinsichtlich der Nachhaltigkeitsberichterstattung von Unternehmen, ABl. 2022 L 322/15.



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

wissenschaftlich | interdisziplinär | gemeinnützig

Weitere *iff*-Literatur zu verbraucherfreundlichen Krediten:

Roggemann, Hanne; Klinger, Helena; Fandrich, Antonia; Korff, Niklas; Peters, Sally; Reifner, Udo; Gröbli, Ingrid (2021). **Gutachten zum produktiven Kredit. Verbraucherzentrale Bundesverband.** [link](#).

Gröbli, Ingrid; Peters, Sally (2020): **Verantwortliche Vergabe von Ratenkrediten durch Banken; Konzeption, Praxis und Potenziale.** institut für finanzdienstleistungen e.V. (iff). Hamburg. [link](#)

Ulbricht, Dirk; Feigl, Michael; Freistedt, Ulrike; Peters, Sally; Schacht, Gideon (2019): **Faire Kreditvergabe.** Schlussbericht. institut für finanzdienstleistungen e.V. (iff). Hamburg. [link](#)

Reifner, Udo; Klinger, Helena; Knobloch, Michael; Tiffe, Achim (2013): **Fairness und Verantwortung im Konsumentenkredit - ein Bewertungsprojekt.** institut für finanzdienstleistungen e.V. (iff). Hamburg. [link](#)

Impressum

Herausgeber

institut für finanzdienstleistungen e.V. (*iff*)

Grindelallee 100, 20146 Hamburg

Telefon: +49 40 3096910

Ansprechpartnerin:

Hanne Roggemann / hanne.roggemann@iff-hamburg.de

Die Reihe „*iff* Policy Brief“ ist als unregelmäßig erscheinende

Online-Publikation erhältlich unter:

<https://www.iff-hamburg.de/policy-briefs/>