



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

Hamburg, 13. November 2013

FAIRNESS UND VERANTWORTUNG IM KONSUMENTENKREDIT – EIN BEWER- TUNGSPROJEKT

Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	v
1 Aufgabenstellung und Ziel.....	1
1.1 Die Herausforderung	1
1.2 Das Projekt	3
2 Qualitätsbewertung und Rating von Finanzdienstleistungen.....	5
2.1 Produkt- und Dienstleistungsbewertungen als Verbraucherinformation	5
2.2 Zertifizierung als Instrument der Qualitätsbewertung	6
2.3 Zur Legitimation von Kriterien für Ratingprozesse	8
2.3.1 Normativ-deduktive Legitimation	8
2.3.2 Empirisch-induktive Legitimation	8
2.3.3 Legitimation durch Verfahren	8
2.4 Möglichkeiten und Grenzen von Dienstleistungsratings	9
2.5 Beispiele bestehender Finanzdienstleistungsratings – Ethische Fonds	10
2.6 ISO 26000 als ein Beispiel für die Standardisierung von „verantwortungsvollem Handeln von Organisationen“	14
2.6.1 Historie des „Guidance Document on Social Responsibility ISO 26000“	14
2.6.2 Ergebnisse der ISO 26000 im Hinblick auf Verbraucherinteressen	15
2.7 Ergebnis: qualitative Bewertung zwischen Rating, Zertifizierung und Einschätzung.....	16
3 Vorüberlegungen zu Fairness und Verantwortung	18
4 Ethik als Fairness und Verantwortung – das theoretische Rahmenkonzept	21
4.1 Rechtsphilosophische Gerechtigkeitskonzepte und unternehmensethische Bezüge	21
4.2 Bezüge zur Vertragsrechtslehre	23
4.3 Implementierung unternehmensethischer Maßgaben: Compliance- versus überobligatorische Verantwortungsübernahme	24
5 Bewertung von Finanzdienstleistungen	26
5.1 Normative Maßstäbe (Ethik, Moral, Recht)	26
5.2 Verbraucherschutz	27
5.3 Kreditprodukte und Kreditberatung anhand individueller Bedürfnisse von Kreditnehmern	28
5.4 Zeitphasenmodell	29
5.5 Das SALIS-Konzept.....	31
5.5.1 Sicherheit (Security)	31
5.5.2 Zugang und Information (Access)	32
5.5.3 Liquidität durch Flexibilität (Liquidity)	33
5.5.4 Rendite und Kosten (Interest)	34
5.5.5 Solidarität und Ethik.....	34

5.6	Anforderungsebenen: Technische Effizienz, Marktkonformität und soziale Gerechtigkeit	35
6	Verbraucherprobleme im Konsumentenkredit	38
6.1	Grundlagenmaterial des <i>iff</i> zu Verbraucherproblemen mit Krediten	38
6.1.1	Zugang	38
6.1.2	Werbung	40
6.1.3	Vermittlung	42
6.1.4	Abschluss	42
6.1.5	Verhalten während des Vertragsverlaufs	47
6.1.6	Zahlungsschwierigkeiten und Scheitern	50
6.1.7	Abwicklung und Beendigung	51
6.2	Testkäufe	53
7	Ethische Prinzipien im Kreditgeschäft	54
7.1	Nichtdiskriminierung	54
7.2	Schwächerenschutz	56
7.3	Diskursprinzip, Transparenz und Informationssymmetrie sowie Schutz vor übereiltem Handeln	56
7.4	Loyalität und Vertrauensschutz	58
7.5	Verhältnismäßigkeit	61
7.6	Schutz des Kreditnehmers vor Zahlungsunfähigkeit sowie im Falle einer Zahlungsstörung	63
7.7	Schutz des fremdnützig Mithaftenden und Drittsicherungsgebers	65
7.8	Vertraulichkeit	66
8	Kriterien eines „fairen und verantwortlichen“ Kredits	68
8.1	Bewertungsgegenstand	68
8.2	Gesamtbewertung	68
8.3	Pflicht- und Kür-Kriterien	69
8.4	Punktvergabe für Kriterien/ Indikatoren und deren Gewichtung	71
8.5	Erläuterungen von einzelnen Kriterien anhand der Zeitphasen	72
8.5.1	Werbung und verantwortlicher Vertrieb	72
8.5.2	Vertragsschluss	73
8.5.3	Vertragsschluss im Fernabsatz	81
8.5.4	Ablauf	83
8.5.5	Beendigung	84
8.5.6	Abwicklung	86
8.6	Prüfmethoden und deren Hierarchie	87
8.7	Kriterienbeispiel	89
9	Gültigkeit der Studie und etwaige Nachfolgezertifizierungen	90
10	Anlagen	91
10.1	Infobriefe	91
10.2	Kriterienkatalog	118

11	Literaturverzeichnis	145
12	Österreich-Annex.....	150
12.1	Ziel und Umfang	151
12.2	Exemplarische Erläuterungen jener von Deutschland abweichenden Kriterien für Österreich anhand der Zeitphasen.....	152
12.2.1	Werbung und verantwortlicher Vertrieb.....	152
12.2.2	Vertragsschluss	152
12.2.3	Vertragsschluss im Fernabsatz.....	153
12.2.4	Ablauf	153
12.2.5	Beendigung	155
12.2.6	Abwicklung	156

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verantwortung und Fairness.....	19
Abbildung 2: Kreditanlass und Dimensionen des Bedarfs	28
Abbildung 3: <i>iff</i> -Phasenmodell der Kreditbeziehung.....	30
Abbildung 4: Konzepte zur Bewertung von Finanzdienstleistungen	31
Abbildung 5: Drei Dimensionen der Bewertung von Finanzdienstleistungen	37

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kriterienbeispiel mit Indikatoren und Bewertung	89
--	----

1 Aufgabenstellung und Ziel

1.1 Die Herausforderung

Die folgende von der Teambank AG unterstützte Studie beschreibt Grundlagen, theoretischen Ansatz und Prozess zur Entwicklung eines Kriterienkatalogs für einen *fairen Konsumentenkredit*. Das Projekt des Institut für Finanzdienstleistungen e.V. steht im Zusammenhang mit einem Zertifizierungsvorgang durch eine vom *iff* e.V. unabhängige Zertifizierungsagentur, die in eigener Verantwortung auf der Grundlage der hier erarbeiteten Kriterien für solche Banken und Sparkassen eine Bewertung durchführt, die sich hierum bewerben. Damit betritt das *iff* als Verbraucherforschungsinstitut Neuland. Das in einer Zertifizierung enthaltene positive Urteil über das Marktverhalten eines Anbieters hat letztlich einen werbenden Effekt für ein bestimmtes Produkt. Dies aber steht im Spannungsverhältnis zum Anliegen von Verbraucherforschung, die Schwachstellen des Angebotes insgesamt aufzudecken. Produkte und Dienstleistungen, die an den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher vorbeigehen, sie beeinträchtigen, Rechte verletzen oder zu strukturell unerwünschten Verzerrungen führen, werden genannt. Anbieter sollen dadurch motiviert werden, Anstrengungen zu besserer Produktgestaltung und zum Servicing zu unternehmen und sich dem Verbraucherbedürfnis weiter anzunähern.

In diesem Sinne hat das *iff* e.V. bereits 1983 für die Bundesregierung den kritischen Problemreport „Ratenkredite an Konsumenten“¹ erstellt. Ihm sind eine Vielzahl kritischer Analysen gefolgt, mit denen das *iff* in Recht und Wirtschaft die anhaltenden Missstände im Ratenkredit benannt hat. Es geht dabei um Kettenkredite und Umschuldungsverluste², Restschuldversicherungen³ und Provisionen, einseitig gestaltete Zinssätze⁴ und verdeckte Gebühren, inflexible Ratengestaltungen und rücksichtslose Kündigungspraxis. Es geht insgesamt um die erhöhte Belastung gerade der ärmeren Verbraucher mit höheren Zinsen, Verzugskosten und Gebühren sowie die Diskriminierung sog. kreditwürdiger Verbraucherschichten in Zugang, Behandlung und Belastung. Die *iff*-Forschung wird sich weiter dieser kritischen Aufgabe widmen und dabei nicht der Versuchung erliegen, mit einer Strategie zur Ermittlung der besten Produkte, freiwillig oder unfreiwillig zum Teil der Werbung der Anbieterseite innerhalb des Wettbewerbs zu werden.

Warum wagen wir uns⁵, auch positive Bewertungen von Produkten und Dienstleistungen einzelner Anbieter zu unterstützen? Der Grund für die vor allem bisher eher kritische Ausrichtung liegt ja darin, dass diese Art Bewertung sich nur auf das beschränken kann, was bereits

¹ Projekt im Auftrag des Bundesjustizministeriums und der EU-Kommission. Vv. Mskript Hrsgb Verbraucherzentrale Hamburg 1983. Neuerdings Reifner, Die Geldgesellschaft – Aus der Finanzkrise lernen, Wiesbaden 2010 S. 230 ff. „Subprime Ratenkredite (in Deutschland)“.

² Reifner & Schröder (Hrg.) Usury Laws - A legal and economic Evaluation of Interest Rate Restrictions in the European Union (with Michael Schroeder) BoD: Norderstedt 2012; Reifner, Die neue Sittenwidrigkeit von Ratenkrediten, BKR Zeitschrift für Bank- und Kapitalmarktrecht 2009 Bd. 2 S. 51-64.

³ Reifner & Knobloch Restschuldversicherung und Liquiditätssicherung, BoD 2013; Reifner, Die Restschuldversicherung im Ratenkredit, Wertpapier-Mitteilungen 2008, 2329-2339; ders. Restschuldversicherung: ein verbraucherpolitischer Skandal, Bank und Markt Heft 3 März 2006, S. 28-33.

⁴ Reifner, Die Anpassung variabler Zinssätze im Kreditverhältnis, Juristenzeitung 1995, 866 – 874.

⁵ International hat das *iff* e.V. für die Coalition for Responsible Credit die Sieben Prinzipien verantwortlicher Kreditvergabe entwickelt, die weltweit von über 80 Organisationen als Richtschnur für „Responsible Credit“ anerkannt wurden. (siehe www.verantwortliche-kreditvergabe.net).

auf dem Markt vorhanden ist, was also bereits angeboten wird. Der Vorwurf, den das *iff* des Öfteren gegenüber Finanzdienstleistungstests erhoben hat, ging dahin, dass jeder auf das bestehende Angebot beschränkte Test einer Werbung für bestehende Angebote gleichkommt. Zumindest die eindimensionalen Schlussbewertungen wie „gut“ oder „sehr gut“ ein Produkt ist, ließen außer Acht, dass vielleicht der Verzicht auf die Nutzung aller angebotenen Produkte der bessere Weg wäre oder dass das Produkt, das den Bedürfnissen der Verbraucher entsprechen würde, noch gar nicht entwickelt wurde.

Für den Ratenkredit gelten diese Vorbehalte in den Augen des *iff* besonders. Er entspricht noch lange nicht der Gestalt auf dem Markt, die eine bedürfnisgerechte Liquiditätssicherung für Verbraucherhaushalte optimal erfordern würde. In seinen Stellungnahmen und Expertisen für Staat, Medien und Verbraucherverbände sieht das *iff* nach wie vor generelle Schwächen. Gerade weil die Aufnahme von Ratenkrediten heute so unabdingbar geworden ist, da soziale Risiken wie Arbeitslosigkeit, Krankheit, Ehescheidung privat abzusichern sind, hätte schon längst mit Forschung und Innovation mehr auf diese Herausforderungen sowie auf neue faktische Kreditziele wie Bildung und Existenzgründung reagiert werden müssen. Zwar hat nicht der Ratenkredit die erhöhten Insolvenzrisiken hervorgebracht. Er trägt ihnen jedoch noch keineswegs ausreichend Rechnung. Die Kritik am gesamten Markt soll daher dadurch, dass einzelne Anbieter hier weniger angreifbar sind, nicht unterdrückt werden. Allerdings wird diese Forschung weiterhin nur mit öffentlichen Geldern ermöglicht werden können, die in Zeiten defizitärer Staatshaushalte praktisch in allen Ländern immer spärlicher geflossen sind. Von der Anbieterseite kann die Finanzierung solcher Forschungsprojekte kaum erwartet werden.

Anders ist dies allerdings, wo es um den Wettbewerb geht. Hier haben Zertifizierungen in vielen Bereichen gezeigt, dass die Besten der Branche durchaus ein Interesse haben, dass ihre Vorteile deutlich zu Tage treten. Dies hat zu einem Wildwuchs an Selbstbelobigungen und eher undurchsichtig entwickelten Zertifizierungen geführt. Darauf wurde mit der Herausbildung überindividueller Standards durch DIN und ISO-Normen⁶ ebenso wie mit dem Engagement des Staates bei Gütesiegeln im Lebensmittel- und Umweltbereich reagiert und deutlich gemacht, dass zum einen die Wirtschaft selber Orientierungen braucht und zum anderen diese Orientierungen nicht durch einzelne beeinflussbar sein sollten.

Im Bereich der Finanzdienstleistungen und erst Recht im Ratenkredit sind solche Normen noch kaum entwickelt worden.⁷ Die eigenen Kriterien der Bankenverbände zur „verantwortlichen Kreditvergabe“⁸ sind so vage gehalten, dass sie eher das bestehende Angebot als gut, denn die Güte des bestehenden Angebots auszuweisen vermögen.

⁶ Das DIN Deutsches Institut für Normung erarbeitet Standards, die von betroffenen Teilen der Wirtschaft in Auftrag gegeben jedoch individuell nicht beeinflusst werden können. Dem entspricht international die ISO-Norm oder die europäische Norm EN. (Wikipedia).

⁷ Eine Eingabe des Begriffs Finanzdienstleistungen beim DIN erbringt im wesentlichen Normen, die sich mit der Standardisierung elektronischer Schnittstellen in diesem Bereich beschäftigen. Für den Bereich des Verbraucherkredits gibt es allerdings inzwischen ein übergreifendes Projekt mit dem Namen New Work Item Proposed by Copolco – Standardization of Information Templates for Financial Services Products, das sich allerdings nur auf den Aspekt der Transparenz beziehen soll: „to improve consumers' access to understandable information on financial services products, particularly those that are widely and frequently used, which entail great financial risks, and which have long-lasting contractual obligations.“ (http://www.verbraucherrat.din.de/sixcms_upload/media/2933/ Finanzdienstleistung-Anhang.pdf).

⁸ Zu den entsprechenden Katalogen der Bankenverbände in Europa vgl. den Überblick bei Reifner, „A Call to Arms“ – For Regulation of Consumer Lending in: Whitford, B./Ramsay, I./Niemi-Kiesiläinen, J. (eds). Consumer Credit, Debt and Bankruptcy: Comparative and International Perspectives Hart Pub. UK 2009 S. 105-128.

Das vorliegende Engagement des *iff* für eine die Ratenkredite mitgestaltende Verbraucherpolitik, das zugleich unternehmensethisches, überobligatorisches Anbieterverhalten belohnt, erfolgt unter der Prämisse, dass das *iff* von sich behaupten kann, die Ratenkredite und ihre rechtlichen, wirtschaftlichen und sozialen Probleme für Kreditnehmer ausreichend zu kennen. Der erarbeitete Kriterienkatalog stellt diesbezüglich aber nur einen Baustein dar, so dass die bedürfnisgerechte Analyse der fortwährenden Notwendigkeit bestimmter Ratenkreditprodukte dadurch nicht verdrängt wird. Wie schon in dem vergleichbaren Engagement des *iff* bei den von Banken und Sparkassen angebotenen Projekten der finanziellen Allgemeinbildung⁹ gilt auch hier, dass das *iff* die Grundlagen bereitstellt und die Durchführung unabhängig davon dafür geeigneten Instanzen (Schule/Zertifizierungsstelle) überlässt, dass es dafür Sorge trägt, dass Banken und Sparkassen den Referenzrahmen nicht i.S. ihrer Werbestrategien beeinflussen können, sondern die Qualität und Seriosität der angebotenen Dienstleistung im Vordergrund steht. Dies wird durch den Inhalt der Arbeiten gewährleistet, die wie in diesem Gutachten offen zugänglich sein müssen. Dabei gilt der Grundsatz, dass Forschung im Auftrag der Wirtschaft dann sinnvoll und wissenschaftlich vertretbar ist, wenn es sich nicht um Auftragsforschung handelt.

1.2 Das Projekt

Als Forschungs- und Beratungseinrichtung zeichnet sich das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (*iff*) aus, empirisch feststellbare Probleme und Verbraucherinteressen zu analysieren, um auf Strukturprobleme und Produktmängel aufmerksam zu machen und Anbieter bei der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen zu unterstützen. Damit steht das *iff* als Mittler zwischen Verbraucher und Produkthanbieter. Als nicht staatlich subventioniertes Forschungsinstitut ist das *iff* daher auch für Anbieter tätig.

Unter dieser Prämisse wurde die Studie „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ innerhalb des vereinbarten Zeitraums vom 15. April bis 31. August 2013 angefertigt, um einen Fairness-Standard im Kreditmarkt zu platzieren. Die Studie enthält zugleich einen Kriterienkatalog, mit dessen konkreten, mess- sowie skalierbaren und gewichteten Kriterien die Beurteilung der Fairness und Verantwortung im Konsumentenkreditgeschäft durch Dritte möglich ist. Unter Konsumentenkrediten werden in dieser Untersuchung alle Formen von in Deutschland angebotenen Ratenkrediten (Konsumenten-, Kreditkarten-, Rahmenkredite, Dispositionskredite) verstanden, die sich unter die Bedingungen der §§ 491 ff. BGB fassen lassen. Für variabel verzinsten Kredite sowie den Online-Fernabsatz wurden spezielle Kriterien entwickelt.

Die Frage, ob ein Kredit fair ist bzw. verantwortungsvoll vergeben wurde, kann dabei vom *iff* nicht über alle Kunden hinweg beantwortet werden. Denn die Interessen, die jeweilige Risikosituation sowie das Nutzungsverhalten der einzelnen Kreditnehmer erscheinen zu unterschiedlich, um davon abstrahierte Bewertungen vorzunehmen. Es wurden vielmehr auf der Basis von Rückmeldungen der Verbraucherzentralen und Testkäufen von Kreditnehmern Kriterien entwickelt, die den typischen Problembereichen im Konsumentenkreditbereich zugeordnet werden können.

⁹ Vgl. <http://www.schuelerbanking.de/> und <http://www.wissen-rechnet-sich.de/>.

Mit der Studie wird Neuland betreten. Entsprechend ergebnisoffen war die Arbeit, wobei es galt, neben dem wissenschaftlichen Anspruch als Forschungsinstitut und etwaigen Maximalforderungen, die aus einem rein theoretischen Ansatz oder der alleinigen Stakeholder-Perspektive der Kreditnehmer folgen würden, zugleich die aktuelle Bankenpraxis und die derzeitigen Bedingungen des Kreditmarktes für die Kriterienentwicklung zu berücksichtigen, um Anbieter in ihrem unternehmensethischen Engagement nicht zu überfordern, sondern zu fördern. Unter dieser Prämisse wurde auf der Grundlage eines theoretischen Konzepts, dem *iff* vorliegenden und insoweit ausgewerteten problemorientierten Rückmeldungen von Verbraucherzentralen im Bereich des Kreditgeschäfts nachfolgende Studie entwickelt. Das vorliegende Ergebnis dieser Studie kann dabei nur als vorläufig betrachtet werden, vielmehr gilt es, die Kriterien laufend an die sich verändernden Bedingungen des Kreditmarktes und entsprechendes Anbieterverhalten sowie an die aus erfolgten Zertifizierungen gewonnenen Erfahrungen anzupassen, so dass es sich bei dem derzeitigen Stand lediglich um eine Pilotstudie handelt, welche es fortwährend weiterzuentwickeln gilt.

2 Qualitätsbewertung und Rating von Finanzdienstleistungen

2.1 Produkt- und Dienstleistungsbewertungen als Verbraucherinformation

Die enorme Vielfalt des Angebotes an modernen Massenmärkten hat – neben einer erhöhten Wahlfreiheit – gleichzeitig zu wachsenden Orientierungs- und Entscheidungsproblemen bei Verbrauchern geführt. Trotz der prinzipiellen Beschränktheit des verbraucherpolitischen Informationsmodells¹⁰ wird in der Praxis immer wieder versucht, dem mit Konzepten entgegenzuwirken, die auf eine umfassendere und bessere Information für Nachfrager an Märkten setzen. Dazu gehören sowohl rechtlich verbindliche Informationsauflagen für Anbieter, die etwa in Form von Preisangabe-Verordnungen, Kennzeichnungspflichten oder Standard-Informationsblättern den Verbrauchern eine eigene Bewertung von Angeboten ermöglichen, als auch qualitative Aussagen in Form von Testurteilen oder Prüfsiegeln, die den Verbrauchern das Vorhandensein bestimmter Qualitäten signalisieren und ihn damit bei seiner Entscheidungsfindung entlasten sollen.

Inzwischen stehen diese qualitativen Markt-Informationssysteme allerdings in sehr unterschiedlichen Ausprägungen und in einer derart hohen Anzahl zur Verfügung, dass die Erreichung ihrer ursprünglichen Ziele – die Schaffung von mehr Markttransparenz und die bessere Fundierung von Entscheidungsprozessen – als gefährdet angesehen werden muss.

Das Angebot von elektronischen Datenbanksystemen¹¹ oder Printmedien¹², die eben diese Bewertungssysteme selbst einer Bewertung unterziehen, kann nur als eine Hilfskonstruktion mit (bisher) geringer Wirkung angesehen werden. Nicht zuletzt deshalb befassen sich gegenwärtig zahlreiche Projekte mit der Frage, wie der beschränkten Wirksamkeit derartiger Informationssysteme durch Integrationskonzepte, Qualitätsdifferenzierung bzw. die Schaffung zusätzlicher staatlicher Labels entgegengewirkt werden kann.¹³ Weitgehende Einigkeit besteht bei allen diesen Ansätzen darüber, dass Produkt- und Dienstleistungsbewertungen für Verbraucher (mindestens) den folgenden Qualitätskriterien genügen sollten:

- **Unabhängigkeit** (es sollten vor allem die Standardsetzung, die Überprüfung der Konformität, als auch die Trägerschaft und Vergabe eines etwaigen Gütesiegels in keinerlei Abhängigkeit zu den bewerteten Angeboten stehen)
- **Transparenz** (Trägerschaft, Vergabekriterien und –verfahren sowie Gültigkeitszeitraum der ausgesprochenen Bewertung sind dokumentiert und veröffentlicht)
- **Relevanz** (die Bewertungskriterien sind so ausgewählt und legitimiert, dass sie eine relevante Bewertung des Gegenstandsbereiches ermöglichen)

¹⁰ Siehe dazu z.B.: Verbraucherzentrale Bundesverband (Hg.): Information gut, alles gut? Empfehlungen für wirksame Informationen, Berlin, 2011.

¹¹ Z.B. www.label-online.de der Verbraucherinitiative.

¹² Z.B. Rat für Nachhaltige Entwicklung (Hg.): Der nachhaltige Warenkorb, 4. Auflage, Berlin 2012.

¹³ Collaborating Centre on Sustainable Consumption and Production: Gutachten „Chancen und Kriterien eines Nachhaltigkeitssiegels für Verbraucher“, Wuppertal; Ökoinstitut und IÖW (Hg.): Untersuchung zur möglichen Ausgestaltung und Marktimplementierung eines Nachhaltigkeitslabels zur Verbraucherinformation, Freiburg, 2009; Rat für Nachhaltige Entwicklung: „Qualitätssicherung von Nachhaltigkeitssiegeln“ Workshop am 15.03.2012 in Berlin.

- **Erkennbarkeit und Differenzierung** (das Bewertungssystem ist zur qualitativen Differenzierung von Marktangeboten geeignet, sowohl aufgrund der gewählten Kriterien und des Bewertungsalgorithmus als auch der gewählten Gestaltung eines etwaigen Gütesiegels)

Es sei an dieser Stelle noch auf generelle Unterschiede zwischen Gütesiegeln / Zertifikaten und Testurteilen hingewiesen: Gütesiegel, bzw. Zertifikate haben fast immer den Charakter von „Ja/nein“ – Entscheidungen (d.h. das Objekt erfüllt die angewandten Kriterien oder erfüllt sie nicht). Gütesiegel, die einer Skalierung folgen (z.B. der frühere sog. „Bronze-, Silber- und Goldstandard“ im Textilbereich), leiden in der Praxis daran, dass sie unter Marketing-Gesichtspunkten kaum attraktiv erscheinen. Testurteile (als deren Prototyp die Waren- und Dienstleistungstests der Stiftung Warentest gelten können) erlauben demgegenüber ein Ranking und die differenziertere Darstellung der Unterschiede verschiedener Angebote. Sie bieten außerdem (bei Offenlegung der Leistungsdaten, die der Bewertung zugrunde liegen, und bei Angabe etwaiger Gewichtungsfaktoren für die unterschiedlichen Bewertungsdimensionen) für jeden Nutzer die prinzipielle Möglichkeit, zu seinem eigenen „Endurteil“ zu kommen. Testurteile sind daher prinzipiell besser als Gütesiegel geeignet, eine verwertbare Datengrundlage für die individuellen Anforderungen von Verbrauchern zu liefern. Andererseits kommen Gütesiegel der „kognitiven Bequemlichkeit“ zahlreicher Verbraucher entgegen, die nach einfachen Marktsignalen suchen, da sie zu größeren Investitionen in entsprechende Entscheidungsprozesse nicht bereit oder in der Lage sind.

Im Felde der Bewertung von Finanzdienstleistungen als Verbraucherinformation wird häufig insofern ein Kompromiss aus beiden Ansätzen praktiziert, als für die Bewertung vermeintlich „typische“ Verbrauchergruppen mit bestimmten Merkmalen gebildet werden, anhand deren Daten die Bewertung einzelner Angebote durchgeführt wird. Den Nutzern dieser Information obliegt es dann, diejenige Gruppe auszuwählen, deren Voraussetzungen ihren eigenen Ansprüchen am nächsten kommen, um sich zu orientieren. Es ist klar, dass bei diesem Verfahren immer noch relevante Differenzen auftreten können.

2.2 Zertifizierung als Instrument der Qualitätsbewertung¹⁴

Nicht nur Verbraucher, sondern auch Einkäufer in Unternehmen oder Beschaffer im Auftrag der öffentlichen Hand stehen häufig vor dem gleichen Problem: Wie können sie sicher sein, dass das ihnen angebotene Produkt oder die Dienstleistung wirklich ihren Anforderungen entspricht? Als Problemlöser bietet sich ein noch relativ junger Wirtschaftszweig an, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, die Einhaltung von Standards bei Produkten, Dienstleistungen, Herstellungsverfahren oder Handelsbeziehungen über die technische Normung hinaus zu prüfen und durch ein Zertifikat zu bezeugen. Mit dem Instrument des „Labeling“ kann die Standard-Konformität des Gegenstandes mit Wort- und/oder Bildzeichen auf Produkten, Verpackungen oder in der Marketingkommunikation dann auch öffentlich sichtbar gemacht werden.

¹⁴ Dieses Kapitel beinhaltet eine aktualisierte Fassung von Textteilen aus dem Artikel von Lübke, Volkmar: Siegelchaos im Supermarkt? – Pro und Contra Zertifizierung und Labelling. In: Rundbrief Forum Umwelt & Entwicklung, Heft 3/2008, S. 3ff.

Alle Zertifizierungssysteme, die dem Labeling dienen, beinhalten mindestens die folgenden Elemente:

- Setzung von Standards, die erfüllt werden müssen, um das Zertifikat zu erhalten
- Festlegung eines Prüfprozesses dafür, dass ein Produkt, eine Dienstleistung oder eine Person die Standards tatsächlich erfüllt
- Schaffung eines Zeichens / Labels / Logos, das die Erfüllung der Standards signalisiert
- Überwachung des bestimmungsgemäßen Gebrauchs des Zeichens und Notwendigkeit der Erneuerung der Zertifizierung nach einem definierten Zeitraum.

Die wichtigsten Akteure in diesem Prozess sind:

- Die Standard-Setzer (z.T. identisch mit den Zeichen-Inhabern)
- Auditoren oder Prüfinstitute (die mehr oder weniger unabhängig von den Standardsetzern sein können)
- Zeichenverwender (meist Anbieter, die an der glaubwürdigen Kommunikation von bestimmten Eigenschaften ihrer Angebote interessiert sind)
- Zeichenadressaten (z. B. Verbraucher, Beschaffer in anderen Unternehmen oder der öffentlichen Hand).

Eine wichtige Voraussetzung für die Wirksamkeit derartiger Systeme ist nicht nur die Bekanntheit, sondern vor allem die Glaubwürdigkeit, die sie bei den Zeichenadressaten genießt. Die Glaubwürdigkeit einer Zertifizierung hängt vor allem davon ab, wer die Zertifizierung vornimmt. International unterscheidet man zwischen

- **First-party certification** (das Unternehmen selbst überprüft, inwieweit es die Vorgaben eingehalten hat - eine Form, die die meisten kritischen Fragen bezüglich der Gültigkeit der Prüfergebnisse aufwirft)
- **Second-party certification** (hier setzt eine Branche oder ein Unternehmenszusammenschluss Standards für alle Mitglieder, deren Einhaltung auch von diesem Verband überprüft wird. Auch hier handelt es sich nur um eine bedingt unabhängige Bewertung, obgleich sie nicht nur von den Entscheidungen innerhalb eines Hauses abhängig ist)
- **Third-party certification** (hier handelt es sich um eine Zertifizierung, die von externen Organisationen vorgenommen wird, die dafür qualifiziert sind und ggf. sogar nach bestimmten Standards akkreditiert wurden. Dies muss als gegenwärtig weitestgehende Form der unabhängigen Überprüfung angesehen werden. NGOs legen – insbesondere bei der Zertifizierung von Sozialstandards - zusätzlich Wert darauf, dass bei der „Third-party certification“ bereits die Standard-Entwicklung unter Einbeziehung der davon Betroffenen („Stakeholder“) geschieht und auch im Überprüfungsprozess unabhängige NGOs und/oder Gewerkschaften beteiligt werden.

2.3 Zur Legitimation von Kriterien für Ratingprozesse

Da es derzeit keinen allgemeingültigen Standard zur Definition und Messung von „Fairness und Verantwortung“ beim Konsumentenkredit gibt, besteht unter der Maßgabe einer Beachtung der Anforderungen der Neutralität, des Bemühens um Objektivität, der Transparenz von Prüfprogramm und Kriterien, der Sachkunde und der Sorgfaltspflicht ein relativ großer Freiraum bei der Festsetzung von Bewertungsmaßstäben.

Damit ist allerdings zugleich das Augenmerk auf die Qualität der angewandten Methoden gelenkt, die im Konfliktfall als ein Prüfstein dafür gelten muss, ob die genannten Anforderungen eingehalten wurden.

Bei den Methoden zur Bestimmung und Legitimation von Bewertungskriterien für Konsumentenkredite lassen sich allgemein drei unterschiedliche Ansätze identifizieren.¹⁵

2.3.1 Normativ-deduktive Legitimation

Hierbei wird versucht, die Kriterien aus übergeordneten gesellschaftlichen Werten oder Rechten abzuleiten, bzw. sie aus allgemein akzeptierten Normen zu begründen. Eine derartige Legitimation liegt zum Beispiel dort vor, wo ein Rekurs auf Grundrechte, die Verbraucherrechte der Vereinten Nationen¹⁶ oder verbraucherpolitische (Regierungs-) Programme erfolgt. Auch Argumentationen mit den grundlegenden Funktionsmechanismen der Marktwirtschaft oder mit Postulaten der Unternehmensethik haben diesen Charakter.

2.3.2 Empirisch-induktive Legitimation

Hier wird versucht, die notwendigen Wertentscheidungen aus den empirisch belegbaren Entwicklungen und Veränderungen in der Gesellschaft zu begründen. Eine derartige Legitimation liegt z.B. vor, wenn die Erwartungen von Bürgern, Konsumenten oder Interessengruppen an Unternehmen gemessen und als Maßstab verwendet werden. Die systematisch vom iff oder der Stiftung Warentest gesammelten Probleme, die Verbraucher mit konkreten Finanzdienstleistungen haben, zählen zu dieser Kategorie. Auch die Nutzung von „Best-Practice“-Beispielen oder freiwilligen Selbstverpflichtungen von Unternehmen sowie Anbieterverbänden können Hinweise auf angestrebte Zielsetzungen und mögliche Wertmaßstäbe beinhalten, die sich in der Praxis herausgebildet haben.¹⁷

2.3.3 Legitimation durch Verfahren

Hierbei geht es darum, die angewandten Verfahren und Strukturen an den Anforderungen wie Transparenz, Sorgfaltspflicht, Fairness, Unabhängigkeit und Partizipation zu orientieren, um eine möglichst weitgehende gesellschaftliche Akzeptanz der Wertentscheidungen zu erreichen. Dialoge unter Einbeziehung der Betroffenen – d.h. der Anbieter wie auch der Verbraucherseite – unter den Maßgaben einer Diskursethik, sind hier die Methode der Wahl.

¹⁵ Siehe dazu z.B. imug, 1997, S.99 ff.

¹⁶ Siehe z.B. unter: http://www.bankrecht.org/wp-content/uploads/Richtlinien-der-Vereinten-Nationen-f%C3%BCr-den-Verbraucherschutz_erweiterte-Fassung-1999.pdf.

¹⁷ So z.B. der Kodex „Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher“ des Bankenfachverbandes, Berlin 2011.

In Hinblick auf den Untersuchungsgegenstand der „Fairness und Verantwortung beim Konsumentenkredit“ wurden, um eine Ausgewogenheit der Studie zu gewährleisten, sämtliche Methoden für eine Legitimation des Kriterienkatalogs zugrunde gelegt.

2.4 Möglichkeiten und Grenzen von Dienstleistungsratings

Im Unterschied zur Bewertung von physisch existenten Produkten sind die Möglichkeiten der Standardisierung, der Qualitätskontrolle und der entsprechenden Verbraucherinformation bei „immateriellen Marktangeboten“ deutlich eingeschränkt. Dies gilt insbesondere für personenabhängige Leistungen, bei denen auch die „Erstellungsqualität“ eine entscheidende Rolle spielt. Die entscheidenden Unterschiede zwischen beiden Produktvarianten bestehen in den folgenden Dimensionen.¹⁸

Immaterialität (insbesondere wenn das Leistungsergebnis nur aus der Tätigkeit besteht und keine physisch kontrollierbaren Effekte bewirkt, sind Überprüfungen im Labor nicht oder im Nachhinein nur schwer möglich. Hier stellen sich vor allem Probleme der Operationalisierbarkeit und Messbarkeit von Daten, die eine valide Bewertung erlauben).

Komplexität (Dienstleistungen sind häufig mit weiteren Elementen wie z.B. Produkten, Rechten oder weiteren Leistungen gekoppelt. Damit entsteht ein erhöhter Erhebungsaufwand und werden Fragen der Zurechnung von Effekten aufgeworfen, die gleichzeitig ein höheres Fehlerrisiko beinhalten können).

Individualität (sowohl die objektiven Anforderungen als auch die subjektiven Erwartungen von Verbrauchern an Ergebnisse von Dienstleistungen differieren von Person zu Person. Dimensionen wie die Flexibilität und Gestaltbarkeit von Angeboten, aber auch die Kundenorientierung in der persönlichen Beziehung, spielen deshalb in Hinblick auf die Leistungsqualität eine entscheidende Rolle).

Variabilität (bei einer Leistung, die sowohl von den persönlichen Voraussetzungen auf Seiten des Dienstleisters als auch denen des Kunden abhängt, ergibt sich notwendigerweise eine höhere „Streubreite der Fertigungsqualität“, als dies bei industriell gefertigten Produkten der Fall ist. Deshalb müssen hier grundsätzlich mehrere Leistungsproben bewertet werden, um ggf. zu einer Beurteilung eines „mittleren Leistungsdurchschnitts“ zu gelangen).

Aufgrund dieser benannten Eigenschaften der Immaterialität, Komplexität, Variabilität sowie der grundsätzlich am individuellen Kreditnehmer zu messenden Geeignetheit eines Kreditprodukts existieren umfangreiche Unwägbarkeiten, die das vorliegende Projekt zur Entwicklung einer Bewertungsmatrix für „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ begleiten und trotz Beachtung der größtmöglichen Sorgfalt verbleibende Grenzen der Aussagefähigkeit einer Zertifizierung beinhalten.

Dies gilt nicht nur in Anbetracht der inhaltlichen Erstellung des Kriterienkatalogs sondern auch im Hinblick auf die nachfolgende Messung der Dienstleistungsqualität im Rahmen jener

¹⁸ Rosenberger, Günther: Die neutrale Verbraucherinformation über die Qualität von Dienstleistungen – einige methodische Probleme. In: Zeitschrift für Verbraucherpolitik 5, 1981/4, S. 326 ff.

anzuwendenden Prüfmethode innerhalb der Auditierung: Ansätze zur Messung von Dienstleistungsqualität lassen sich generell danach unterscheiden, ob die Messung auf der Unternehmensseite (z.B. beim Management und bei den Mitarbeitern) ansetzt, oder aus Sicht der Kundenperspektive erfolgt. Die kundenorientierten Messmethoden kann man in objektive (im Wesentlichen die Beobachtung, das „Mystery Shopping“ und die Dienstleistungstests der Stiftung Warentest) und subjektive Methoden einteilen. Bei den subjektiven Methoden handelt es sich häufig um sog. „merkmalsorientierte“ Ansätze, die davon ausgehen, dass sich das Gesamturteil eines Kunden aus der Summe einer Vielzahl bewerteter Einzelmerkmale zusammensetzen lässt, die abgefragt werden können. Demgegenüber stellen sog. „ereignis- oder problemorientierte“ Messmethoden diejenigen Ereignisse in den Mittelpunkt, die von Kunden als besonders relevant für die positive oder negative Beurteilung einer Dienstleistung erachtet werden. Die Auswahl der geeigneten Methoden richtet sich nach den jeweiligen Zielen der Messung und hängt von den vorhandenen Ressourcen ab. Objektive Messmethoden erlauben es, die Bewertung auf intersubjektiv überprüfbaren Kriterien aufzubauen und liefern auch bei kleineren Fallzahlen ein hohes Maß an Reliabilität der Messergebnisse. Andererseits erfordern sie einen erhöhten Aufwand und können ggf. auch rechtliche Schranken finden (z.B. kann das „Mystery Shopping“ von Arbeitnehmervertretungen als Instrument der Arbeitsbewertung von Angestellten eingeordnet werden, womit ein mitbestimmungspflichtiger Tatbestand vorläge. Eine demnach geforderte Offenlegung des Tests würde aber die Ergebnisse in unzulässiger Weise verfälschen). Eine Kundenbefragung liefert demgegenüber zwar Informationen über die tatsächlichen Erfahrungen und Einstellungen der Verbraucher, sie ist allerdings eher geeignet, die Prozessqualität der Dienstleistung zu messen als die Ergebnisqualität (hat etwa die Beratung im Ergebnis wirklich zu einer optimalen Auswahl und Entscheidung des Kunden geführt?), da es den Kunden üblicherweise an Vergleichsmöglichkeiten, an Bewertungskriterien und einer geschulten Beobachtung fehlt.

Um möglichst zahlreiche Qualitätsdimensionen im Rahmen der zu bewertenden „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ zu erfassen, wird eine Ausgewogenheit auch jener anzuwendenden Prüfmethode für die Messung der Dienstleistungsqualität befürwortet. Eine Kombination aus Prüfmethode von Kreditnehmer- (Mystery-Shopping) wie auch Unternehmensseite (Befragung, Systemabfrage) sollte daraufhin Anwendung finden.¹⁹

2.5 Beispiele bestehender Finanzdienstleistungsratings – Ethische Fonds

Sogenannte „ethische“ Geldanlagen, bei denen Investoren nicht nur auf die Rendite des angelegten Geldes achten, sondern auch und vor allem darauf, welche Aktivitäten mit ihrem Geld unterstützt und bewirkt werden, schreiben seit Mitte der 90er Jahre eine beeindruckende Erfolgsstory. Das „Forum Nachhaltige Geldanlagen“ (FNG) beziffert die Summe des „nachhaltigen“ Anlagemarkts für das Jahr 2012 mit 73,3 Milliarden Euro und bescheinigt ihm damit eine Wachstumsrate von 16,3 Prozent gegenüber dem Vorjahr.²⁰ Zwar beträgt der Anteil „nachhaltiger Anlagen“ am Gesamtmarkt laut FNG nur ca. 1,3 Prozent, aber mit insgesamt

¹⁹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 8.6.

²⁰ Forum Nachhaltige Geldanlagen (Hg.): Marktbericht Nachhaltige Geldanlagen 2013, Berlin 2013.

382 sogenannten „nachhaltigen“ Publikumsfonds im deutschsprachigen Raum haben die interessierten Anleger zunehmend die Qual der Wahl.

Das liegt vor allem daran, dass das „ethische“ Investment in den letzten Jahren zu einem interessanten Geschäftsfeld für Anbieter, Berater und Forschungseinrichtungen im Marktsektor der Finanzdienstleistungen geworden ist. In der Innovationsphase wiesen erste Pilotprojekte wie der von der Ökobank bereits 1995 aufgelegte Fonds „Ökovision“ nach, dass derartige Produkte nicht nur überlebensfähig sind, sondern sogar eine ansehnliche Rendite erarbeiten können. Daraufhin stiegen auch herkömmliche Großbanken und Finanzdienstleistungskonzerne in das aufstrebende Geschäft ein. Heutzutage findet man immer mehr Banken und konventionelle Vermittler, die auch Varianten von sogenannten „ethischen“ Anlageformen im Angebot haben. Wie in allen anderen Wirtschaftsbereichen wird mit der zunehmenden Zahl von Angeboten und Anbietern der Markt für den Verbraucher immer unübersichtlicher und das Risiko, auf „Mogelpackungen“ zu stoßen, zugleich immer größer. Ein zusätzlicher Risikofaktor geht von dem beschriebenen Wachstumstempo des Marktes aus: Immer schneller entwickeln Finanzdienstleister neue Produkte, die dieses interessante Marktsegment abschöpfen sollen, und allzu häufig geht unter dem Druck, schneller sein zu müssen als die Konkurrenz, die vom Verbraucher erwartete Sorgfalt und Qualität beim Aufbau und bei der Betreuung „ethischer“ Angebote verloren.

Verbraucherschutz-Organisationen sind gegenüber diesen neuen Angeboten in einem doppelten Zwiespalt: Einerseits halten sie die Anwendung ethischer Prinzipien in Finanzmärkten für unterstützenswert. Wenn das Leitbild des „verantwortlichen Konsums“ ernsthaft verfolgt wird, dann muss es auch für den Bereich der Geldanlage Gültigkeit haben. Andererseits machen die Ausnutzung von „Interpretationsspielräumen“ und vorhandene Irreführungspotenziale es notwendig, zunehmend auch Warnungen vor Angeboten auszusprechen und stärkere Regelungen und Kontrollen im Interesse des Verbraucherschutzes zu fordern. Dabei gilt es, die notwendige Kritik so zu formulieren, dass bei den Verbrauchern nicht der Eindruck entsteht, man könne sich in diesem Marktsegment generell nicht auf ethische Zielsetzungen der Angebote verlassen.

Eine zweite Problematik besteht darin, dass die für den Bereich der „konventionellen“ Geldanlage entwickelten und bewährten Instrumente der Verbraucherorganisationen die Kernthematik des „ethischen“ Investments nicht zu lösen vermögen. Bisher wurden die Anlegerinteressen „klassisch“ durch die Rendite, Sicherheit und Verfügbarkeit der angelegten Summen definiert. Wen wundert es, dass auch bei vergleichenden Tests „ethischer“ Finanzprodukte bisher die „Rendite mit gutem Gewissen“ weitgehend im Vordergrund steht.

Auch das klassische Instrument der Verbraucherarbeit, der vergleichende Qualitätstest von Anlageberatungen, greift hier zu kurz. Das übliche Untersuchungsdesign überprüft u.a., ob im Beratungsgespräch die Anforderungen des Ratsuchenden vollständig erhoben, die Anlagealternativen richtig dargestellt, die Risikoneigung des Anlegers berücksichtigt, Transparenz über die Anlegekriterien und die Kosten hergestellt werden. Derartige Untersuchungen werden seit Jahren erfolgreich durchgeführt. Sie beantworten aber nicht die Frage, ob die Unternehmen, in die investiert wird, tatsächlich das leisten, was die Anlagekriterien suggerieren.

Kurz gesagt: Beim „ethischen“ Investment geht es nicht nur darum, ob dem Anleger alle Anlagekriterien bewusst sind, sondern vor allem darum, ob im Produkt das „drin ist, was außen draufsteht“ und was der Verbraucher erwartet: eine Geldanlage nämlich, bei der die ethischen Ziele, die der Anleger verfolgt, tatsächlich gefördert werden. So wurde in Veröffentlichungen der Zeitschrift ÖKO-TEST in den letzten Jahren wiederholt auf problematische Praktiken und Irreführungsgefahren bei derartigen Fonds hingewiesen.²¹

Aus diesem Grund kommt den verwendeten Begriffen,²² Definitionen, Kriterien und den Verfahren zur Bewertung der Unternehmen, in die investiert wird, höchste Bedeutung zu. Hält der Fonds, was seine Bezeichnung verspricht? Wie wird die jeweilige „Ethik“ definiert? Anhand welcher Kriterien wird sie gemessen? Wer nimmt die Bewertung der Unternehmen vor, in die investiert werden soll? Wie werden die Daten erhoben und überprüft, anhand derer die „ethischen“ Unternehmen ausgewählt werden? In anderen für die Verbraucher relevanten Bereichen wie etwa der Verwendung der Begriffe „Bio-“ oder „Öko-“ bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln existieren längst Gesetze oder Verordnungen, die die Verwendung dieser Wortbestandteile verbindlich regeln. Zur Verwendung des Umweltzeichens „Blauer Engel“ wurde im Jahr 1989 sogar ein Grundsatzurteil des BGH (Az. I ZR 219/87) gefällt, das der möglichen Irreführung von Verbrauchern durch dieses Zeichen sowie ähnliche Label entgegenwirken sollte und bei dem mit dem besonderen Schutzbedürfnis der Verbraucher angesichts der emotionalen Dimension von Umweltthemen argumentiert wurde. Vergleichbares existiert bislang für das „prinzipiengeleitete Investment“ und es fehlt an begrifflicher Schärfe in Bezug auf eine „Nachhaltigkeit“ von Geldanlagen. Das Konzept der Nachhaltigkeit hat in der direkten Nachfolge der Weltkonferenz von Rio 1992 zunächst eine deutlich produktive Dynamik entfaltet. Seine Unbestimmtheit und Offenheit erschien für zahlreiche gesellschaftliche Prozesse von Vorteil, da damit Gruppen in Dialoge gebracht wurden, die ansonsten keine gemeinsamen Anknüpfungspunkte gefunden hätten. Die Beliebigkeit, mit der dieser Begriff ausgefüllt werden kann, zeigt jedoch heute auch Unwägbarkeiten: es haben sich in den letzten Jahren zahlreiche „Indices“ hervorgetan, die eine bestimmte Auswahl an „nachhaltigen“ Unternehmen permanent nach selbstdefinierten Kriterien bewerten und selektieren, so dass ein Fondsmanager diese Arbeit nicht selbst erledigen muss, sondern sich aus dem Anlageuniversum des jeweiligen Index bedienen kann.

Der erste – und erfolgreichste - dieser Indices ist der „Dow Jones Sustainability Group Index“ (DJSGI), der im Herbst 1999 vom Züricher „Sustainability Asset Management“ (SAM) aufgelegt wurde. Grundlage für diese Auswahl an Unternehmen ist der Dow Jones World Index, der die 2000 größten Unternehmen der Welt beinhaltet. SAM setzt sich zum Ziel, aus diesen Großkonzernen ca. 200 herauszufiltern, die entsprechend spezifischer ökonomischer, ökologischer und sozialer Kriterien am besten abschneiden. Der DJSGI setzt also keine absoluten Kriterien an, sondern folgt dem sogenannten „best in class“ – Ansatz: aus den jeweiligen Branchen werden die „besten“ 10 Prozent ausgewählt. Dabei ist fraglich, ob jedem Anleger

²¹ So z.B.: Test Grüne Geldanlagen: Strahlende Geschäfte, in: ÖKO-TEST 4/2011, S. 86ff; Übersicht Waldinvestments: Auf dem Holzweg, in: ÖKO-TEST 12/2009; S.98 ff; Test Klimawandel-Fonds: Neu verpackte Grünanlagen, in: ÖKO-TEST 3/2008, S. 168 ff.

²² „Ökologische Geldanlagen“, „grünes Geld“, „Ethik-Fonds“, „Sustainability-Index“, „Umwelt-Fonds“, „nachhaltige Anlagen“, „Öko-Aktien“, „Umwelttechnologie-Fonds“, „Best-in-Class-Ansatz“, „Öko-Pionier-Fonds“, „Öko-Effizienz-Prinzip“ oder „ethisch-ökologische Fonds“ sind nur einige dieser Wortkonstruktionen, die – weil nicht verbindlich definiert – fast Beliebiges bezeichnen können und vor allem positive Assoziationen bei den umworbenen Investoren wecken sollen.

diese Struktur bewusst ist (bzw. ihm dies in der Werbung und den Verkaufsgesprächen für die darauf aufbauenden Finanzprodukte klar gemacht wird). Wenn mit dem Begriff der „Nachhaltigkeit“ für den Index und darauf aufbauende Fonds geworben wird, ist zu erwarten, dass viele Verbraucher davon ausgehen, dass die ausgewählten Unternehmen „absolut“ positive Beiträge zur „Nachhaltigkeit“ erbringen und es sich nicht nur um die „weniger schlechten“ Anbieter handelt. Insbesondere bei den klassischen ethischen Motiven wie Rüstungsproduktion, Atomindustrie, Tierversuche, Menschenrechtsverletzungen oder Gentechnik möchten viele Anleger nicht in Firmen investieren, die in diesem Bereich Geschäfte machen. Eine Investition in Unternehmen, welche die Menschenrechte „etwas weniger“ verletzen, dürfte für die meisten Anleger keine Alternative sein.

Sehr häufig bestehen auch methodische Hürden: Mangels Daten über das tatsächliche Verhalten von Unternehmen werden Worte für die Tat genommen. Die Unterzeichnung von „codes of conduct“ oder die Veröffentlichung von Selbstverpflichtungen gelten als hinreichend, um in Hinblick auf die Erfüllung der Menschenrechte positiv bewertet zu werden. Es ist offensichtlich, dass Anleger, die sich für die Menschenrechte engagieren, erwarten, dass die positiven Aussagen in diesem Bereich das tatsächliche Verhalten der Unternehmen betreffen und nicht nur Zitate aus ihren Selbstdarstellungs-Broschüren sind. Es steht zugleich fest, dass es mit wachsender Größe der Unternehmen, in die investiert wird, immer schwieriger bis unmöglich wird, das tatsächliche Verhalten der Unternehmen permanent und lückenlos unabhängig zu überprüfen.

Auch auf der Ebene der Definition von Auswahlkriterien kann es zu erheblichen Missverständnissen kommen. So weist die Bewertungs-Tabelle in der o.g. Quelle der Stiftung Warentest z.B. diejenigen Fonds aus, die einen Ausschluss von Waffen- und Rüstungsunternehmen versprechen. Die Kennzeichnung unterscheidet bei diesem Kriterium „ja“ / „nein“ und ggf. „ein geringer Umsatzanteil wird toleriert“. Wer die Debatte um den Ausschluss derartiger Unternehmen kennt, weiß, dass sich hier zahlreiche weitergehende differenzierte Fragen stellen, die engagierte Anleger an die Angebote richten, bzw. richten sollten: Handelt es sich generell um Waffen oder um spezifische Waffen (z.B. nur Massenvernichtungswaffen? - nur Militärwaffen im Unterschied zu Polizeiwaffen? - nur Angriffswaffen aber keine Verteidigungsmittel?), Wie wird mit sog. „dual-use-goods“ umgegangen, die sowohl im zivilen, aber auch militärischen Bereich genutzt werden können? Welcher „geringe Umsatzanteil“ soll toleriert werden? Sind auch Mutter- bzw. Tochterunternehmen in eine derartige Bewertung einbezogen? Fällt auch jeder Zulieferer heraus, der (irgendwelche) Produkte an das Militär liefert?

Allein diese Aufzählung von Fragestellungen wirft ein Licht darauf, mit welchen Fehlverständnissen bei ungenügenden und „weichen“ Definitionen im Felde des „ethischen Investments“ zu rechnen ist, wenn hier nicht mit hoher Sorgfalt und umfassender Transparenz vorgegangen wird. Nur dann ist es dem interessierten Anleger auch möglich, zu dem oben beschriebenen Ziel seines „eigenen Endurteils“ bei der Bewertung zu kommen, um seine Anlageziele möglichst umfassend zu erreichen.

Vor diesem Hintergrund und den Erfahrungen aus dem Marktsegment des „Ethischen Investments“ bezweckt die Studie harte Bewertungskriterien zu entwickeln, die eine begriffliche

und inhaltliche Schärfe aufweisen, um eine Umgehung zu vermeiden. Ferner wird eine Bezugnahme der Anbieter auf den Kriterienkatalog im Wege einer Selbstverpflichtung zur Implementierung dieses unternehmensethischen Instruments nicht allein für hinreichend erachtet. Vielmehr ist die konkrete Umsetzung zu überprüfen und dies im Rahmen einer „third-party-certification“, die eine Bewertung im Hinblick auf den Erfüllungsgrad vornimmt, fortwährend unter Beweis zu stellen. Zuletzt besteht ein deutlicher Unterschied des vorliegenden Projekts der „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ zum Produktsegment des „ethischen Investments“ dahingehend, dass der gesamte Prozess der Kreditvergabe bis hin zur Abwicklung der Kreditbeziehung einer Bewertung unterzogen wird, mithin die Gewinnerzielung und nicht die Gewinnverwendung.

2.6 ISO 26000 als ein Beispiel für die Standardisierung von „verantwortungsvollem Handeln von Organisationen“²³

Normungsorganisationen werden im nationalen Rahmen durch das „Deutsche Institut für Normung“ (DIN) in Berlin repräsentiert, europäisch durch das „Comité Européen de Normalisation“ (CEN) und international durch die „Internationale Organisation für Normung“ (ISO). Sie sind ursprünglich aus dem Interesse an einer übergreifenden Vereinheitlichung technischer Parameter von Industrieerzeugnissen entstanden. Deshalb bilden auch historisch Unternehmen den Kern der daran beteiligten „interessierten Kreise“ und der finanzierenden Träger von Normungsorganisationen.

In den letzten Jahrzehnten haben Normungsorganisationen es verstanden, ihr Geschäftsmodell auf immer mehr gesellschaftliche Bereiche auszudehnen. Die Entwicklung von Standards für Dienstleistungen, für abstrakte Phänomene wie „Qualität“ und nun sogar für gesellschaftspolitisch relevante Zielsetzungen wie „gesellschaftliche Verantwortung“ bezeichnen Entwicklungsetappen einer erfolgreichen Markt-Expansionsstrategie der Normungsorganisationen. Mit dem Projekt der Entwicklung einer Anleitung zur Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung durch Organisationen (ISO 26000 – Social Responsibility) in den Jahren 2005 bis 2010 wurde ein vorläufiger Höhepunkt dieser Entwicklung erreicht.

2.6.1 Historie des „Guidance Document on Social Responsibility ISO 26000“

Bereits im April 2001 wurde auf Anregung von den in der ISO mitwirkenden Verbraucherorganisationen durch das „ISO Committee on Consumer Policy“ (COPOLCO) angeregt, ein Normungsvorhaben zur „Corporate Social Responsibility“ (CSR) zu beginnen. Nach dreijähriger Vorarbeit und einer entsprechenden Machbarkeitsstudie wurde im September 2004 vom höchsten Gremium der ISO, dem „Technical Management Board“ die „Working Group Social Responsibility“ eingerichtet. Diese Arbeitsgruppe wird durch Delegierte aus den nationalen „Spiegelgremien“ besetzt, die bei den Standardisierungs-Organisationen der Länder eingerichtet sind, welche an dem internationalen Normungsvorhaben mitwirken, in Deutschland al-

²³ Dieses Kapitel beinhaltet eine aktualisierte Fassung von Textteilen aus dem Artikel von Lübke, Volkmar: Kann man soziale Verantwortung „standardisieren“? veröffentlicht auf der Website des DGB-Bildungswerkes (Nord-Süd-Netz / Gute Arbeit Weltweit) im Februar 2009.

so vom DIN. Der Arbeitsplan des Vorhabens bedeutete in vielfacher Hinsicht ein Novum für die klassischen Verfahren der ISO und auch des DIN. Vor allem sollte die Arbeitsgruppe nun statt durch „interessierte Kreise“ paritätisch durch Vertreter der sogenannten „Stakeholder“-Gruppen besetzt werden. Als relevante „Stakeholder“ wurden definiert:

- Industrie,
- Regierungen,
- Verbraucher,
- Arbeitnehmer,
- NGOs und
- andere (Wissenschaft, Beratung, Dienstleistung, usw.).

Im Vorfeld hatte die Industrie ihre Mitwirkung vor allem von zwei Bedingungen abhängig gemacht: Erstens sollte es nicht nur um „CSR“ (Corporate Social Responsibility) gehen, sondern um „SR“ allgemein, da auch andere Organisationen in der Verantwortung stehen. Zweitens sollte kein zertifizierbarer Standard entwickelt werden, sondern nur ein sogenanntes „Guidance-Dokument“, also ein freiwillig anzuwendender „Leitfaden“, der keine spätere Nutzung zur Zertifizierung ermöglichen sollte. Im Verlauf der Arbeiten am Text erhob die Industrie deshalb regelmäßig heftigen Protest, wenn es um die Aufnahme klar überprüfbarer Indikatoren ging und die verwendeten Begriffe auch nur den Anschein eines „Management-Standards“ erweckten.

Viele NGOs standen dem gesamten Vorhaben von Anfang an vor allem deshalb kritisch gegenüber, da mit der Festlegung auf einen freiwilligen Leitfaden die aus ihrer Sicht notwendige stärkere Verbindlichkeit der Vorgaben für die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen keinen Platz hatte. Darüber hinaus glaubten zahlreiche NGO-Vertreter auch nicht, dass eine Organisation wie die Industrie-dominierte ISO die richtige Instanz für Themen und Beschlüsse dieser Art ist.

Die Vertreter von Regierungen waren sich zum großen Teil zunächst der eigenen Rolle in diesem neuen Prozess nicht sicher und nahmen im Wesentlichen nur eine Beobachter-Rolle ein.

Die eigentlichen Treiber des Projektes waren damit zum einen die Verbraucherorganisationen, die sich vor allem in Hinblick auf eine präzisere Definition der Unternehmensverantwortung vergleichbare Aussagen und Bewertungen zur Orientierung der Verbraucher erhofften und zum anderen Wissenschaftler sowie Wirtschaftsprüfer und Beratungsorganisationen, die das Phänomen „Soziale Verantwortung“ als neuen Markt für sich entdeckten.

2.6.2 Ergebnisse der ISO 26000 im Hinblick auf Verbraucherinteressen

Das Thema „Konsumentenangelegenheiten“ wurde in der ISO 26000 als eines der Kernthemen festgelegt, zu denen Handlungsempfehlungen für alle Organisationen entwickelt wurden, und zwar in folgenden Handlungsfeldern:

- Faire Werbe-, Vertriebs- und Vertragspraktiken sowie sachliche und unverfälschte, nicht irreführende Informationen

- Schutz von Gesundheit und Sicherheit
- Nachhaltiger Konsum
- Kundendienst, Beschwerdemanagement und Schlichtungsverfahren
- Schutz und Vertraulichkeit von Kundendaten
- Sicherung der Grundversorgung
- Verbraucherbildung und Sensibilisierung

Für all diese Bereiche bietet das Dokument eine Fülle von Erwartungen und möglichen Maßnahmen an, die der Zielerreichung dienen sollen. Wegen der oben geschilderten politischen Entstehungsproblematik und der geforderten Allgemeingültigkeit werden hingegen an keiner Stelle konkrete Kriterien und Indikatoren festgelegt, anhand derer die Messung und Bewertung der jeweiligen Zielerreichung möglich wäre.

2.7 Ergebnis: qualitative Bewertung zwischen Rating, Zertifizierung und Einschätzung

Die Studie „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ möchte in Abgrenzung zur ISO 26000 konkrete Kriterien und Indikatoren liefern, die anhand einer Gewichtung eine Bewertung sowie das Ranking unterschiedlicher Kreditprodukte ermöglicht. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Bewertung von Fairness und Verantwortung im Konsumentenkredit - trotz bestehender Grenzen einer Bemessung von Dienstleistungsqualität - einen Beitrag zur Orientierung von Verbrauchern in unübersichtlichen Angebotsmärkten leisten kann, wenn dabei inhaltliche, methodische und gestalterische Qualitätsanforderungen beachtet werden.

Dazu gehören vor allem eine möglichst transparente Auswahl von Bewertungskriterien sowie die ausreichende Legitimation der Kriterien mithilfe von normativen, empirischen und dialogischen Verfahren. Damit resultierende Bewertungen die notwendige Glaubwürdigkeit erhalten, wird eine Überprüfung der Konformität durch qualifizierte (ggf. entsprechend akkreditierte) unabhängige Zertifizierungs-Organisationen für notwendig erachtet („third-party certification“).

Beim anzuwendenden Prüfmethode-Set für die Datenerhebung haben diejenigen Methoden Priorität, mit deren Hilfe im sozialwissenschaftlichen Sinne Daten generiert werden können, die die Anforderungen der Validität und der Reliabilität am besten erfüllen und zugleich die Perspektive der Kreditnehmer einnehmen. Ein etwaiges Gütesiegel als Marktinformation muss derart gestaltet werden, dass es der tatsächlichen Differenzierung von Angeboten am Markt dient und gleichzeitig möglichst keinerlei Irreführungspotenziale für die Zeichenadressaten beinhaltet.

Die (relativ pauschale) Zusicherung der Qualität durch ein entsprechendes Gütesiegel kann dann auch für eine stärkere Individualisierung der Aussagen nutzbar gemacht werden, wenn eine möglichst große Anzahl von Bewertungskriterien wie auch die Prüfergebnisse veröffentlicht werden, so dass interessierte Informations-Anwender auf dieser Grundlage zu einer Einschätzung im Sinne eines „eigenen Endurteils“ kommen können.

Die Gültigkeit eines Gütesiegels ist zeitlich zu beschränken und seine Weiterverwendung ist von entsprechenden Wiederholungsuntersuchungen abhängig zu machen. Außerdem sind die zugrundeliegenden Kriterien stets oder zumindest in regelmäßigen Abständen auf Aktualisierungs-Notwendigkeiten hin zu überprüfen.

3 Vorüberlegungen zu Fairness und Verantwortung

Was ist fair? Für die Beantwortung dieser Frage gibt es unterschiedliche Ansätze:

- Fairness, fair sind Begriffe, die erst in den letzten Jahren, nach der Finanzkrise in erheblicher Weise Einzug in die Kommunikationswelt der Finanzdienstleistungsbranche gehalten haben. In vielen Fällen ist Fairness oder faires Verhalten dabei als Reaktion auf die verschiedenen Skandale (z. B. Lehman-Zertifikate) zu verstehen. Es wird aktuell auf eine mehr partnerschaftliche Kundenbeziehung Wert gelegt. Eigenschaften wie Ehrlichkeit, Höflichkeit und Respekt stehen dabei im Vordergrund; ebenso die Fähigkeit, auf Kundenemotionen einzugehen, dem Kunden unaufgefordert Informationen bereitzustellen und Beschwerden ernst zu nehmen.²⁴
- Es gab auch vorher Initiativen, die sich dem Thema Fairness im FDL-Bereich angenommen hatten, so z. B. der Versicherungsvermittlerverbund „Fair-sicherung“. Fair bedeutet in diesem Rahmen, unabhängig zu sein, das Interesse des Kunden in den Vordergrund zu stellen und somit glaubwürdig nach außen zu erscheinen.²⁵
- Auch im Bereich der ethisch-ökologisch ausgerichteten Finanzdienstleistungsangebote wird mit dem Begriff fair, im Sinne von Nachhaltigkeit = Fairness, geworben.²⁶
- Seit etwa 40 Jahren werden die Begriffe fair und Fairness sowie entsprechende Siegel von Unternehmen eingesetzt, um dem steigenden Bedarf an nachhaltigen Produkten gerecht zu werden. Das wohl bekannteste Siegel in diesem Zusammenhang lautet „faire trade“. Es bezeichnet Produkte, die unter Bedingungen produziert werden, welche nachhaltig zu einer Verbesserung der Lebenssituation der an der Produktion Beteiligten führen. Hauptziel ist dabei die Armutsbekämpfung.²⁷
- Der klassische Bereich, in dem fair, in diesem Fall wohl besser fair play, schon seit längerem eine bedeutende Rolle spielt, ist der Sport. Der Fairnessbegriff erhält dort durchweg eine leichte Überhöhung in Richtung auf eine ethische Auslegung: *„Fair spielen heißt, sich auch dann sportlich korrekt zu verhalten, wenn man sich ungerecht behandelt fühlt. Fairness beinhaltet Chancengleichheit, Achtung vor der Person und der Gesundheit des Spielpartners.“*²⁸
- In populären ökonomischen Darstellungen findet fair/unfair vielfach Verwendung bei der Beschreibung von Verteilungszusammenhängen: Einkommen, Vermögen, etc. Hier gewinnt der Begriff Fairness eine Bedeutungsverschiebung hin zur volkswirtschaftlichen Verteilungsgerechtigkeit.
- Im Nachgang zur Finanzkrise wurde verstärkt Kritik an der vorherrschenden Lehrmeinung zu den Verhaltensannahmen des sogenannten Homo oeconomicus geäußert. Wie sich in einer Reihe von Untersuchungen im Rahmen des „behavioral finance“-Ansatzes/Neuroökonomie nachweisen lässt, ist Fairness ein starkes Motiv privater

²⁴ „Fairness und Vertrauen in der Finanzberatung“ Spielregeln für ein partnerschaftliches Miteinander von Kunden und Beratern. H. Peterreins, D. Martin, M. Beetz, Gabler, 2010.

²⁵ <http://www.fair-sicherungsladen.de/>.

²⁶ <http://www.ethikbank.de/>.

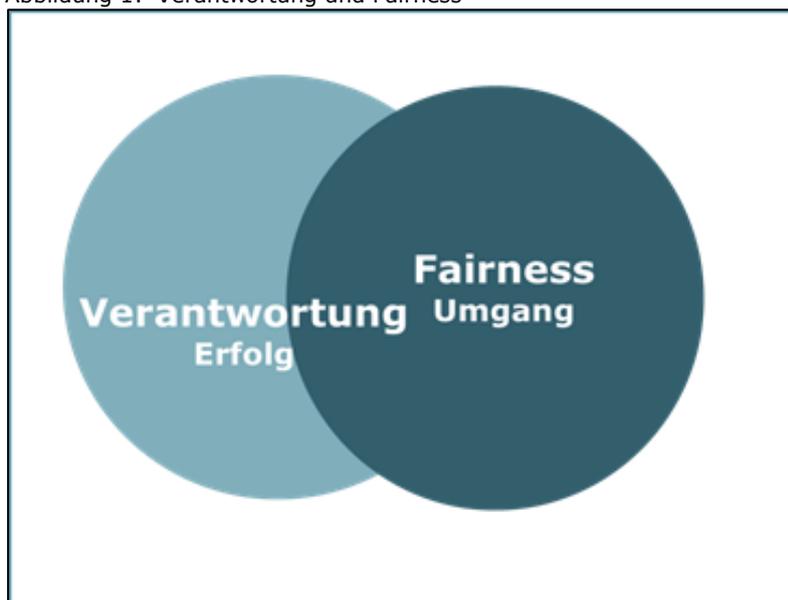
²⁷ <http://www.fairtrade.de/>.

²⁸ Flyer des DFB: „Fair ist Mehr“, Eine gemeinsame Aktion des DFB und seiner Verbände und Vereine, Frankfurt/Main.

Personen bei ökonomischen Entscheidungen. Fairness, faires Verhalten wird hier als eine Grundemotion des Menschen gesehen. Jeder möchte in seinem Verhalten als fair angesehen werden und wünscht sich, dass (grob) unfaires Verhalten mit Sanktionen belegt wird.²⁹

Mit dem Konzept Fairness konkurriert gerade im Bereich des Konsumkredits der Ansatz der verantwortlichen Kreditvergabe, der nunmehr in der Richtlinie 2008/48/EC Beachtung gefunden hat.

Abbildung 1: Verantwortung und Fairness



Der Ansatz findet eine unterschiedliche Interpretation sowohl in der Praxis der Banken als auch in der Gesetzgebung. Davon zu trennen ist ein einfacher Kreditwürdigkeitsansatz, der einem Kreditgeber dann Verantwortung bescheinigt, wenn er nur Kredite an solche Konsumenten vergibt, die nach eingehender Prüfung auch als rückführbar gelten können. Schon die Richtlinie geht allerdings über diesen Ansatz hinaus und verlangt in ihren Motiven außerdem eine solche Verantwortung, die sich auch nach Kreditgewährung über die gesamte Laufzeit bis hin zu einer möglichen Insolvenz erstreckt. Entsprechende Prinzipien hat etwa die französische Bank Sofinco aufgestellt, die dies mit einem Magazin *Crédit Responsable* unterstreicht. Das *iff* folgt diesem zuletzt genannten weiteren Ansatz einer verantwortlichen Kreditvergabe, der die gesamte Kreditbeziehung mit einbezieht, und hat hierzu eine weltweite Koalition ins Leben gerufen, die unter dem Namen *Coalition for Responsible Credit* sieben Prinzipien verabschiedet hat. Auf die begleitenden wissenschaftlichen Publikationen des *iff* zu diesen Prinzipien wird hier verwiesen.³⁰ Diese Prinzipien, die noch weiter konkretisiert und erläutert

²⁹ Akerlof, G.A., Shiller, R.J., „animal spirits“, Wie Wirtschaft wirklich funktioniert, Campus Verlag, 2009.

³⁰ Publikationen von Prof. Reifner zum Thema „verantwortliche Kreditvergabe“ siehe: Die neue Sittenwidrigkeit von Ratenkrediten, BKR Zeitschrift für Bank- und Kapitalmarktrecht 2009 Vol. 2 pp 51-64 (New Legal Unconscionability in Instalment Credit); Responsible Credit in the EU – National Law, the new EU-Directive and Beyond, in: Delia, E.P. (ed) *Evolving Legislation on Consumer Credit and Trade Practices: Stimulus or Drag on Economic Activity?* APS Bank Publication Malta 2007 pp. 53-98; La Responsabilité du Prêteur en Europe, in: Institut National de la Consommation, INC Hebdo N° 1451 29 octobre – 4 novembre 2007, pp 13-15; European Coalition for Responsible Credit – Principles of Responsible Credit, in Twigg-Flessner, Chr./Parry, D./Howells, G./Nordhausen, A. *The Yearbook of consumer Law 2008*, Aldershot: Ashgate p.419-427; Verantwortungsvolle Kreditvergabe im europäischen Recht, in: Luc Thévenoz et Norbert Reich, *Droit de la consommation Konsumentenrecht Consumer law, Liber amicorum Bernd Stauder Nomos Baden-Baden, Schulthess* § 2006 pp 383 – 404 (Responsible Lending in European Law).

wurden, werden von allgemeinen Programmsätzen, die sich an viele Beteiligte richten, für die Produktevaluation fortentwickelt und angewandt. Zu diesen Prinzipien gehören u.a.:

1. *Zugang zu verantwortlichem und sozial angepasstem Kredit muss allen offen stehen.*
2. *Kreditverträge müssen transparent sein und vom Nutzer verstanden werden.*
3. *Kreditvergabe sollte über die gesamte Kreditlaufzeit fair, verantwortlich und vorsichtig erfolgen.*
4. *Die Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände sollte Vorrang vor Kreditkündigung und Insolvenz haben.*
5. *Verbraucherschutzgesetzgebung muss effektiv sein.*
6. *Private Überschuldung sollte als öffentliches Problem angesehen werden.*
7. *Kreditnehmer müssen angemessene Mittel haben, um ihre Rechte zu vertreten und ihre Probleme frei äußern zu können.*

Das Verhältnis beider Elemente guten Bankverhaltens – Fairness und verantwortliche Kreditvergabe – ist auf konkreter Ebene zu klären. Während das Fairnessprinzip verfahrensbezogen vor allem den Umgang mit dem Verbraucher, seine Information und Aufklärung, Beratung und Begleitung umfasst, ist das Verantwortlichkeitsprinzip erfolgsbezogen und beurteilt, welcher Erfolg mit bestimmten Produkten oder Verfahren wahrscheinlich erscheint und entsprechend empirisch nachweisbar ist.

4 Ethik als Fairness und Verantwortung – das theoretische Rahmenkonzept

4.1 Rechtsphilosophische Gerechtigkeitskonzepte und unternehmensethische Bezüge

Die rechtsphilosophischen Strömungen unterscheiden sich im Wesentlichen in Gerechtigkeitstheorien, die einen prozeduralen oder einen materiellen Ansatz verfolgen. Diese Gerechtigkeitskonzepte werden insbesondere für die Vertragsgerechtigkeit herangezogen und sollen insofern als theoretisches Konzept dem Projekt zur Entwicklung von Kriterien eines „fairen Kredits“ dienen.

Prozedurale Gerechtigkeitstheorien betrachten das Verfahren, welches zur Entscheidungsfindung oder einem Vertragsschluss dient. In der Annahme, dass ein nach gerechten Kriterien ergangenes Verfahren zugleich materiell gerechte Ergebnisse zustande bringt, liegt der Schwerpunkt von prozeduralen Gerechtigkeitskonzepten auf Regeln im Hinblick auf „gerechte“ Zuständigkeiten, Verfahrensabläufe, Form oder Fristen. Ausdruck dieses Konzepts einer prozeduralen Vertragsgerechtigkeit im zivilrechtlichen Vertragsrecht sind Vorschriften, die z.B. für einen im Hinblick auf Transparenz ordnungsgemäßen Vertragsschluss sorgen (beispielsweise kreditrechtliche Informations- oder Erläuterungspflichten gem. § 491a BGB).

Die rechtsphilosophischen Grundlagen der prozeduralen Gerechtigkeitstheorie legte bereits Platon mit seiner Suche nach einem Verfahren, um mit dessen Hilfe zur Erkenntnis des Guten zu gelangen.³¹ Auch die Diskurstheorie entwickelte auf der Grundlage eines prozeduralen Gerechtigkeitskonzepts das Verfahren eines herrschaftsfreien und vernunftionalen Diskurses, welcher in einen wahren Konsens der beteiligten Parteien münden soll.³² Eng damit in Verbindung stehend wird im Hinblick auf Demokratietheorien darauf hingewiesen, dass ein gerechtes Verfahren (z.B. der Wahlen durch korrekte Stimmenauszählung) schon selbst Gerechtigkeit ausmachen kann.³³ Dennoch wird einhellig konstatiert, dass gerechten Verfahren ungerichte Ergebnisse entspringen können, so dass ein unabhängiger Maßstab zur Sicherstellung der *materiellen Gerechtigkeit* zu finden bleibt.³⁴

Einen Bogen zwischen prozeduraler und materieller Gerechtigkeitstheorie spannt *Rawls* in seinem Werk „Theorie der Gerechtigkeit“ und bezieht sich darin zugleich maßgeblich auf den Begriff „*Fairness*“. Aus diesem Grund wird im Folgenden eingehender auf die Rawl'sche Fairness-Konzeption eingegangen.

Rawls setzt auf den klassischen Gesellschaftsvertragstheorien³⁵ auf und versucht ein Verfahren zu entwickeln, mit welchem sich die Menschen im Urzustand („original position“) auf Kriterien für die Ausgestaltung einer „gerechten“ Verfassung einigen. Im Sinne der prozeduralen Gerechtigkeitskonzepte versucht Rawls sowohl gerechte Verfahrensbedingungen für den Vertragsschluss zu entwickeln als auch im Sinne der materiellen Gerechtigkeitstheorien

³¹ Platon, Der Staat, 514a-517a.

³² Habermas, Moralbewußtsein und kommunikatives Handeln, 6. Auflage, Frankfurt a.M., 1996.

³³ Rütters, Rechtstheorie, § 9 Rn.376.

³⁴ Rütters, Rechtstheorie, § 9 Rn.378; Zippelius, Rechtsphilosophie, S.181.

³⁵ Z.B. T. Hobbes, Leviathan.

zu gerechten inhaltlichen Ergebnissen, die aus dem Vertrag resultieren, zu gelangen. Nicht nur dieser Brückenschlag von prozeduraler zu materieller Gerechtigkeitstheorie, die ausdrückliche Bezugnahme auf das Kriterium der „Fairness“, sondern auch die Übertragungsfähigkeit seiner Theorie des Gesellschaftsvertrages auf die zivilrechtliche Vertragslehre (und mithin den Kreditvertrag)³⁶, machen das Rawl'sche Werk für das vorliegende Projekt interessant und fruchtbar.

Rawls Konzept basiert einerseits auf einem von Eigennutz geprägten Menschenbild, andererseits auf der Erkenntnis, dass sich die am Vertragsschluss beteiligten Parteien regelmäßig in einer ungleichen Ausgangssituation befinden, welche sich auch auf das Vertragsergebnis auswirken kann.³⁷ Dabei resultiert die Ungleichheit der Vertragsparteien neben individuellen Charaktereigenschaften insbesondere auch aus natürlichen Zufälligkeiten wie Krankheitsanfälligkeit, Lebenserwartung, Körperkraft, Intelligenz oder den durch Geburt erworbenen Status innerhalb der Gesellschaft.

Dies berücksichtigend sucht Rawls unter Rückgriff auf den „Kategorischen Imperativ“ von Kant³⁸ nach einem Verfahren, mit welchem die am Vertragsschluss beteiligten Parteien zu Vertragsergebnissen kommen, die in Absehung von ihrem jeweiligen Parteiinteresse zu einem „allgemeinen Gesetz“ werden können, mithin nicht für das einzelne Individuum vorteilsbringend sind, sondern die Belange eines jeden Vertragsschließenden berücksichtigen. Rawls behilft sich mit dem Modell eines „Schleier des Nichtwissens“ („veil of ignorance“). Dieser lässt die Individuen in Unkenntnis über ihre Stellung in der Gesellschaft und ihrem „Los bei der Verteilung natürlicher Gaben“ entscheiden. Vielmehr verhilft der „Schleier des Nichtwissens“ den Individuen von ihrer eigenen Person und den entsprechenden Präferenzen zugunsten einer Un- und Überparteilichkeit abzusehen und mithin das „Wohl der anderen Vertragspartner (nämlich aller in irgendwelchen Situationen befindlichen Menschen) mit in Rechnung zu stellen“.³⁹

Die unter jener hypothetischen Situation des Vertragsschlusses erzielte Einigkeit ergäbe für Rawls zwei maßgebliche Grundsätze, die alle Vertragsparteien als „fair“ und mithin als Vertragsinhalt anerkennen würden. Während der erste Grundsatz verlangt, dass „jedermann ... ein gleiches Recht auf das umfangreichste System gleicher Grundfreiheiten haben [soll], das mit dem gleichen System für alle anderen verträglich ist“, besagt der zweite Grundsatz: „Soziale und wirtschaftliche Ungleichheiten sind so zu gestalten, dass „vernünftigerweise zu erwarten ist, dass sie zu jedermanns Vorteil dienen“.⁴⁰

Basierend auf diesem letzteren Rawl'schen Grundsatz definieren *Homann/Suchanek* aus unternehmensethischer Perspektive eine „faire“ wirtschaftliche Kooperation zwischen Geschäfts- und Vertragspartner anhand der „Goldenen Regel der Marktwirtschaft“.⁴¹ Diese verlangt von den Wirtschaftsakteuren, „in die gesellschaftliche Zusammenarbeit zum gegenseitigen und nachhaltigen Vorteil“ zu investieren. Der Leitgedanke eines „gemeinsamen Vorteils“,

³⁶ Zippelius, Rechtsphilosophie, S. 86.

³⁷ Kunz/Mona, Rechtsphilosophie, Rechtstheorie, Rechtssoziologie, 6.2., Rn. 22.

³⁸ Kant, Metaphysik der Sitten, Bd. VII.

³⁹ Zippelius, Rechtsphilosophie, S. 85.

⁴⁰ Rawls, Theorie der Gerechtigkeit, Frankfurt a.M., 1979, Kap. 2, Nr. 11.

⁴¹ Vgl. Ausführungen zur Zusammenarbeit zum gegenseitigen Vorteil: Homann/Suchanek, Ökonomik: Einführung, S. 410.

mithin einer betriebswirtschaftlichen „win-win situation“, entspricht dem Gerechtigkeitskriterium einer gleichen Interessengewichtung sowie der Fähigkeit, sich gegenseitig die Interessen des Gegenübers in seinem Handeln zu Eigen(en) zu machen. Ulrich sieht in dieser geistigen Fähigkeit des Menschen, sich in sein Gegenüber versetzen zu können, die „kognitive Wurzel menschlicher Moralität“. Aus dieser Fähigkeit folge *Reziprozität*, die beinhaltet, den legitimen Anspruch auf Anerkennung und Achtung der Subjektivität symmetrisch auch dem Gegenüber zu zollen.⁴² Auch *Habermas* sieht in der menschlichen Fähigkeit zum Rollentausch und einer darauf aufbauenden Kommunikationsfähigkeit die Grundlage für eine moralischen Gründen entspringende Kooperationsbereitschaft erfolgsorientierter Egoisten.⁴³

Unter Zugrundelegung dieser Überlegungen und der Prämisse, dass ein fairer und mithin prozeduralen Gerechtigkeitsmaßstäben entsprechender Umgang mit dem Kreditnehmer gleichwohl zu unverantwortlichen Ergebnissen führen kann, wird ein kombinierter Ansatz in dieser Studie verfolgt: nämlich die Kriterienentwicklung für einen fairen Umgang mit dem Kreditnehmer zur Erzielung eines verantwortlichen Erfolgs, welcher in einer auf Langfristigkeit basierenden und für sämtliche Parteien zufriedenstellenden Kreditbeziehung liegt.

4.2 Bezüge zur Vertragsrechtslehre

Die vorgenannten rechtsphilosophischen und unternehmensethischen Erwägungen liegen zugleich der *zivilrechtlichen Vertragsrechtslehre* zu Grunde. Ausgangspunkt bildet dabei die *Privatautonomie* eines jeden Vertragspartners, welche ihn befähigt, die verfassungsrechtlich in Art. 2 Abs. 1 GG verankerte Vertragsfreiheit sowohl im Hinblick auf den Abschluss als auch den vereinbarten Vertragsinhalt zu nutzen. Auch die Vertragsrechtslehre unterscheidet insofern zwischen Regeln über den Prozess des Vertragsschlusses und Vorschriften, die den materiellen ethischen Mindeststandard eines Vertragsinhalts gewährleisten. Dabei spricht grundsätzlich für jeden abgeschlossenen Vertrag die „*Richtigkeitsvermutung*“, nämlich dass mit Unterzeichnung sowohl der Vertragsschluss als auch -inhalt dem subjektiven Parteiwillen entsprach.⁴⁴ Korrespondierend mit dem Rawl'schen Urzustand und der Annahme, dass sich die am Vertragsschluss Beteiligten in unterschiedlichen Ausgangspositionen befinden, erkennt auch die Vertragsrechtslehre an, dass manche Vertragsparteien aus wirtschaftlichen, intellektuellen oder situativen Gründen nicht in der Lage sind, ihre Interessen innerhalb der Vertragsverhandlungen zu vertreten und innerhalb des Vertragsinhalts durchzusetzen,⁴⁵ weshalb die formale Vertragsfreiheit nicht zwangsläufig für die Richtigkeitsgewähr und materielle Vertragsgerechtigkeit des Vertrages steht.⁴⁶

Insbesondere Verbraucherverträge weisen regelmäßig eine vertragstypische *Disparität in der Verhandlungsstärke* beider Beteiligten auf, welche aus der Informationsunterlegenheit sowie

⁴² Ulrich, Brennpunkt Bankenethik, S. 46.

⁴³ Habermas, Faktizität und Geltung, S. 120f., 140, 436; demgemäß ist der herrschaftsfreie Habermas'sche Diskurs durch eine gleichberechtigte Teilnahme der Dialogpartner, ihre gegenseitige anerkennende Achtung (Prinzip der Reziprozität) sowie ein vernunftbasiertes Argumentieren (Habermas, Faktizität und Geltung, S.18 ff., 138).

⁴⁴ MüKo-Busche, Vorb § 145 BGB, 6. Auflage 2012, Rn. 6.

⁴⁵ Schmidt-Rimpler AcP 147 (1941), 130, 152; ders., FS Raiser, 1974, S. 3, 13; auch Habermas macht darauf aufmerksam, dass „strukturelle Informations-, Macht- und Kompetenzvorsprünge“ zwischen Vertragspartnern herrschen können (Faktizität und Geltung, S. 395, 482, 485, 487).

⁴⁶ MüKo-Busche, Vorb § 145 BGB, Rn. 6 unter Verweis auf: Heinrich, Formale Freiheit und materiale Gerechtigkeit, 2000, S. 190 f.; F. Bydlinski AcP 180 (1980), 1,8; Überblick über die Grenzen der Privatautonomie bei Paulus/Zenker JuS 2001, 1ff.

Geschäftsunerfahrenheit des Verbrauchers gegenüber dem Unternehmer resultiert.⁴⁷ Dies berücksichtigend existieren zivilrechtliche Rechtsinstitute und Vorschriften, die jene strukturelle oder auch situative Vertragsdisparität zwischen den Vertragspartnern ausgleichen. Neben den Vorschriften, die den Prozess des Vertragsschlusses betreffen und der Wiederherstellung einer Symmetrie in der Verhandlungsstärke beider Vertragspartner dienen (z.B. durch kreditrechtliche Informationspflichten gem. § 491a BGB oder das Widerrufsrecht gem. § 495 BGB), kann darüber hinaus eine materielle Inhaltskontrolle des Vertragsergebnisses zum Schutz des Verbrauchers stattfinden (z.B. AGB-Kontrolle gem. §§ 307ff. BGB, die Kreditwucherkontrolle gem. § 138 Abs. 2 BGB oder das Umgehungsverbot der verbraucher-schützenden Kreditvorschriften gem. § 511 BGB).⁴⁸ Eine Vertragsgerechtigkeit - und mithin die Fairness eines Kreditvertrages - bemisst sich daher auch in der zivilrechtlichen Vertragsrechtlehre sowohl anhand von prozeduralen als auch materiellen Kriterien.

4.3 Implementierung unternehmensethischer Maßgaben: Compliance- versus überobligatorische Verantwortungsübernahme

Auf der Grundlage dieser in der Rechtsphilosophie, Unternehmensethik und zivilrechtlichen Vertragslehre geteilten Ansätze hinsichtlich eines Maßstabs der Vertragsgerechtigkeit soll für die Definition eines „fairen“ Kredits auf die besagte „Goldene Regel der Marktwirtschaft“ zurückgegriffen werden, welche von den Wirtschaftsakteuren die Absehung von einem strengen Verfolgen des alleinigen Eigeninteresses verlangt und vielmehr den „gegenseitigen und nachhaltigen Vorteil“ der Geschäfts- und Vertragspartner untereinander anstrebt. Sowohl das gegenseitige „Abschleifen entgegenstehender Interessen“⁴⁹ als auch die (eigen)-verantwortliche Rücksichtnahme auf den Vertragspartner bzw. die Berücksichtigung der Bedürfnisse des in der Verhandlungsstärke unterlegenen Vertragspartners sollen mithin gewährleisten, dass nach einem „gerechten“ Verfahren des Vertragsschlusses auch der Vertragsinhalt im Ergebnis „zu jedermanns Vorteil dient“.⁵⁰

Dabei kommt aus unternehmensethischer Perspektive der überobligatorisch wahrgenommenen Selbstverpflichtung von Wirtschaftsakteuren eine herausragende Bedeutung zu, nämlich wenn diese Verantwortungsübernahme über die rechtlichen Anforderungen i.S. einer reinen Compliance hinausgeht. Demgemäß definiert *Wieland* die moralische Dimension einer unternehmerischen Transaktion (Tm) - wie der des Abschluss eines Kreditvertrages - als Gleichung, die sich aus der Selbstbindung und Selbst-Governance eines Unternehmens (IS), seinen Koordinations- und Kooperationsmechanismen (OKK), den formalen Institutionen des Rechts (FI) und den informellen Institutionen einer Gesellschaft - wie deren Moral (IF) - zusammensetzt.⁵¹ Neben der Einhaltung einschlägiger zivilrechtlicher Vorschriften stellt mithin die Berücksichtigung der Stakeholderinteressen in Form des moralischen Erwartungshori-

⁴⁷ Staudinger-Weick, § 13 BGB, Rn. 2-9.

⁴⁸ MüKo-Busche, Vorb § 145 BGB, Rn. 6.

⁴⁹ F. Bydlinski, Privatautonomie und objektive Grundlagen des verpflichtenden Rechtsgeschäfts, 1967, S. 62.

⁵⁰ Rawls, Theorie der Gerechtigkeit, Frankfurt a.M., 1979, Kap. 2, Nr. 11.

⁵¹ Wieland, Theorie d. Governanceethik in: ZfWU 2001, Heft 2, S. 8-10.

zonts der Kreditnehmer als Kunden einen elementaren Bestandteil eines „fairen“ Unternehmensverhaltens dar.

Auch *Caroll* erachtet auf der Basis der ökonomischen Bedingungen des Wettbewerbsmarktes die Einhaltung der rechtlichen Verantwortungsebene für obligatorisch,⁵² um dem Unternehmen ein Mindestmaß an Legitimität zu verleihen. Jedoch ist dies auch für ihn nicht hinreichend, um der Unternehmung zu einer Legitimation im Sinne einer „license to operate“ zu verhelfen. Vielmehr und um sich von diesem ethischen Mindestmaß einer Compliance abzuheben, wird von einer unternehmerischen Verantwortungsübernahme eine Tätigkeit im Kerngeschäft verlangt, die sich am nicht nur rechtlich, sondern ethisch Gebotenen orientiert. Dabei kann die Übernahme bürgerschaftlicher Tugenden als „corporate citizen“, sei es durch Spenden- oder Sponsoring-Aktionen, Ehrenamtstätigkeit von Mitarbeiter „Corporate Volunteering“ u.ä. außergeschäftliche Aktivitäten, nicht die unternehmensethische Verantwortungsebene im Kerngeschäft ersetzen. Vor diesem Hintergrund umfassen die entwickelten Kriterien für eine Fairness und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft nur Bereiche, die unmittelbar den Kreditvergabeprozess und die laufende Vertragsbeziehung zum Kreditnehmer betreffen. Darüber hinausgehendes gesellschaftliches Engagement der Kreditinstitute, z.B. im Bereich der finanziellen Allgemeinbildung, wird als wünschenswert erachtet, ohne dies hingegen im Rahmen des vorliegenden Bewertungsmodells entsprechend zu berücksichtigen. Damit wird zugleich dem Vorwurf einer „karitativen Unternehmensethik“ entgegengetreten.

Unter Zugrundelegung dieser theoretischen Ausführungen, welche die interdisziplinär geteilten Ansätze der Unternehmensethik, Rechtsphilosophie und zivilrechtlichen Vertragsrechtslehre berücksichtigen, sollen im Folgenden Kriterien für einen „fairen“ Kredit entwickelt werden. Dabei wird im Anschluss an *Caroll* die Einhaltung der kreditrechtlichen Vorschriften im Sinne einer Compliance als unverzichtbar angenommen und in diesem Sinne unterstellt. Vor diesem Hintergrund ersetzen die Ergebnisse des vorliegenden Projekts und jene entwickelten Kriterien einer „fairen“ Kreditvergabe auch im Rahmen eines Zertifizierungsprozesses keine rechtliche Überprüfung des Kreditvertragswerks oder eine Qualitätskontrolle des Beratungsprozesses. Vielmehr soll der Schwerpunkt des vorliegenden Projekts in einer Kriterienbildung liegen, welche die vom Kreditgeber überobligatorisch wahrgenommene unternehmerische Verantwortungsübernahme in der Beziehung zum Kreditnehmer bezweckt. Hierfür werden Parameter in der Kreditvergabe bestimmt, die sich an prozeduralen und materiellen Gerechtigkeitserwägungen orientieren und mithin Ausdruck des zuvor erläuterten theoretischen Rahmens sind. Die Erfolgskontrolle im Hinblick auf eine zufriedenstellende Implementierung jener durch das Vorhaben gewonnenen Kriterien ist durch ein Zertifizierungsunternehmen vorzunehmen.

⁵² „Unternehmensethik ist zunächst als eine Aufforderung zu verstehen, geltendes Recht konsequent anzuwenden.“ (Steinmann/Löhr, Grundlagen der Unternehmensethik, S. 117).

5 Bewertung von Finanzdienstleistungen

5.1 Normative Maßstäbe (Ethik, Moral, Recht)

Die in Bezug gesetzten und zur Entwicklung der Kriterien herangezogenen normativen Wertsetzungen basieren auf *ethischen* Maßgaben. In der Form und wissenschaftlichen Disziplin der Unternehmensethik findet eine theoretische Reflexion über Werte und allgemeingültige Normen statt, an denen sich Unternehmen und ihr Handeln als korporativer Akteur orientieren sollten, um eine Vereinbarkeit von Ethik und ökonomischem Effizienz- und Gewinnstreben zu erzielen.

Neben diesen theoretischen Überlegungen stellen die für Fairness und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft entwickelten Kriterien einerseits auf den diesbezüglich bereits herrschenden Standard in der Bankenpraxis ab, andererseits auf die darüber hinausgehenden Erwartungen der gesellschaftlichen Stakeholder von Kreditgebern. Deren normativer Erwartungshorizont wiederum reflektiert die faktische Ausprägung von geltenden Werten und Normen in einer konkreten Gesellschaft als deren *Moral*, sei es aus der Perspektive der Kreditinstitute selber oder eben der sie umgebenden Anspruchsgruppen. Dabei gehören zu den Stakeholdern eines Unternehmens einerseits die internen Stakeholder, zu denen neben den Shareholdern (Anteilseignern) auch die Führungskräfte und Mitarbeiter zählen, andererseits die externen Stakeholder, denen der Kunden-, Lieferanten- und Kooperationskreis, die Konkurrenz, staatliche Institutionen und das Rechtssystem, der Finanzmarkt, das regionale Umfeld, die Natur sowie die Öffentlichkeit zugeordnet werden.⁵³ Maßgeblich stellt die Studie auf den Erwartungshorizont der Verbraucher als Kreditnehmer und Stakeholder von Kreditinstituten ab sowie der sie vertretenden Interessensgruppen und -institutionen, seien es die Verbraucherzentralen oder das Bundes- bzw. die Landesministerien für Verbraucherschutz. Ferner basieren die entwickelten Kriterien auf dem geltenden deutschen *Recht* für das Kreditgeschäft und entsprechenden europäischen Vorgaben. Auch diese rechtlichen Maßgaben wiederum verlangen für ihre Geltung sowie Gültigkeit neben einem positiven Setzungsakt und der sozialen Anerkennung der Gesellschaft auch eine Korrespondenz der Norm mit den gebilligten und gelebten Moralvorstellungen der Gesellschaft sowie das Erfüllen der Anforderung eines ethischen Mindestgehaltes.⁵⁴ Insofern bezeichnet und beinhaltet das Recht einen ethischen Mindeststandard, über welchen sowohl die moralischen Erwartungen der Stakeholder an Fairness als auch die überobligatorische Verantwortungsübernahme der Kreditinstitute im Rahmen einer gelebten „corporate social responsibility“ hinausgehen. Über das geltende Kreditrecht hinausgehend bilden die „best practice“ der Anbieter als auch - zur Negativabgrenzung - die dem *iff* über die Verbraucherzentralen zugegangenen Probleme von Kreditnehmern das Material (vgl. 0.), um für ein überobligatorisches unternehmensethisches Engagement der Kreditgeber die Grundlage und den normativen Maßstab des Kriterienkatalogs zu sein.

⁵³ Von dem Begriff „Stakeholder“ sind im Folgenden das Rechtssystem und seine Normen ausgenommen, um eine Gegenüberstellung zu unternehmensethischen und auf die übrigen Stakeholder bezogenen Standards vorzunehmen zu können.

⁵⁴ In diesem Sinn ist Alexy einer schwachen Verbindungstheorie zwischen Recht und Moral zuzuordnen (Begriff und Geltung, S. 150); ebenso Habermas: „denn eine Rechtsordnung kann nur legitim sein, wenn sie moralischen Grundsätzen nicht widerspricht. Dem positiven Recht bleibt, über die Legitimitätskomponente der Rechtsgeltung, ein Bezug zur Moral eingeschrieben.“ (Faktizität und Geltung, S. 44f., 47ff., 137, 344); im Gegensatz hierzu misst der Rechtspositivismus dem Recht unabhängig von seinem ethischen Gehalt Geltung zu (u.a. Kelson, der die Geltung auf die sog. „Grundnorm“ zurückführt, Reine Rechtslehre, 72 ff., 203ff.).

5.2 Verbraucherschutz

Als das Idealbild des europäischen Verbraucherschutzes gilt der mündige und kritische Verbraucher: Dieser soll, ausgestattet mit vorvertraglicher Information und geschützt durch zahlreiche Regeln, die bezüglich Transparenz und Übereilungsschutz (z.B. das Widerrufsrecht) auf eine Abschlusskontrolle im Verbraucherkreditrecht gerichtet sind, in die Lage versetzt werden, seine eigenen wirtschaftlichen Fähigkeiten und Bedürfnisse sowie die Tragweite des Kreditgeschäfts mit seinen Risiken und Chancen zutreffend einzuschätzen, seine Interessen in den Vertragsverhandlungen zu vertreten und eine entsprechend wohlerwogene Kreditentscheidung zu treffen. Dieses Regelungskonzept eines *informationellen Verbraucherschutzes* sowie einer *prozeduralen Vertragsabschlusskontrolle*⁵⁵ steht in einem engen Bezug zur Habermas'schen Diskursethik und zu einem der unternehmensethischen Leitbilder, dem auf einer Entscheidungsfreiheit basierenden Vernunftgebrauch gleicher und mündiger Wirtschaftsakteure im Diskurs.⁵⁶ Dieser *informationelle Verbraucherschutz* wird ergänzt durch Regeln eines *sozialen Verbraucherschutzes*, welcher als Ausdruck des Sozialstaatsprinzips auf die Gewährleistung eines *ethischen* - unveräußerlichen - *Mindeststandards* gerichtet ist und insoweit die Vertragsinhaltsfreiheit der Wirtschaftsakteure sowie die Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Ansprüche materiell begrenzt. Bestandteile dieses sozialen Verbraucherschutzes im Kreditgeschäft sind die Pflicht zu einer Bonitätsprüfung (explizit für entgeltlich gewährte Finanzierungshilfen gem. § 509 BGB), die Anforderungen im Hinblick auf einen Mindestratenrückstand als Berechtigung zur kreditgeberseitigen Darlehenskündigung (§§ 497ff. BGB), die Begrenzung der Vorfälligkeitsentschädigung (§ 502 Abs. 1 S. 2 BGB n.F.)⁵⁷ sowie der Verzugszinsen (§§ 503 Abs. 2, 497 BGB), die impliziten Verbotsgesetze, welche im Kredit- und Kreditsicherungsrecht ein Abbedingen oder ein Umgehen des gesetzlichen Schutzniveaus für unwirksam erklären (z.B. § 496 Abs. 1 und Abs. 3 S. 1 BGB, § 511 BGB) sowie die im Verbraucherkreditrecht intensivierete AGB-rechtliche Inhaltskontrolle (§§ 307 ff., 310 Abs. 3 BGB).⁵⁸ Darüber hinaus finden im Kredit- und Kreditsicherungsrecht die Generalklauseln der Sittenwidrigkeit (§ 138 BGB) sowie Treu und Glauben (§ 242 BGB) verstärkte Anwendung, um im Einzelfall und über das explizite Kreditrecht hinausgehend eine materiell die Vertragsfreiheit begrenzende Einzelfallgerechtigkeit herzustellen⁵⁹ und mithin dem Diskurs entziehen.

In dem vorliegenden Bewertungsprojekt einer „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ wurde dieser zweigliedrige Ansatz des Verbraucherschutzmodells aufgegriffen und weiterentwickelt. Aufbauend auf dem geltenden Verbraucherschutzniveau des Kreditrechts wurden Kriterien entwickelt, die im Rahmen der vorvertraglichen Anbahnungsphase vorrangig auf dem Modell eines informationellen Verbraucherschutzes basieren, wohingegen die Maßgaben eines sozialen Verbraucherschutzes über die fortdauernde Kreditbeziehung bis hin

⁵⁵ Vgl. hierzu Ausführungen unter 4.2.

⁵⁶ Vgl. hierzu Ausführungen unter 4.1.

⁵⁷ Dausen-Rott, EU-Wirtschaftsrecht, 26. Auflage 2010, H.V. Rn. 397, 399.

⁵⁸ So formuliert der EuGH zur Richtlinie 93/13/EWG, welche Verbraucher vor missbräuchlichen Vertragsklauseln schützen will, die ihm als Käufer von Waren oder Dienstleistungen von dem Verkäufer oder Dienstleistungserbringer in Allgemeinen Geschäftsbedingungen als einseitig festgelegte Standardverträge auferlegt werden: „Es handelt sich (bei Art. 6 der Richtlinie 93/13/EWG) um eine zwingende Vorschrift, die wegen der Unterlegenheit einer der Vertragsparteien darauf zielt, die formale Ausgewogenheit der Rechte und Pflichten der Vertragsparteien als solcher durch eine materielle Ausgewogenheit zu ersetzen und so deren Gleichheit wiederherzustellen“ (EuGHE 2006, I/10 421, „Mostaza Claro“, Tz. 36).

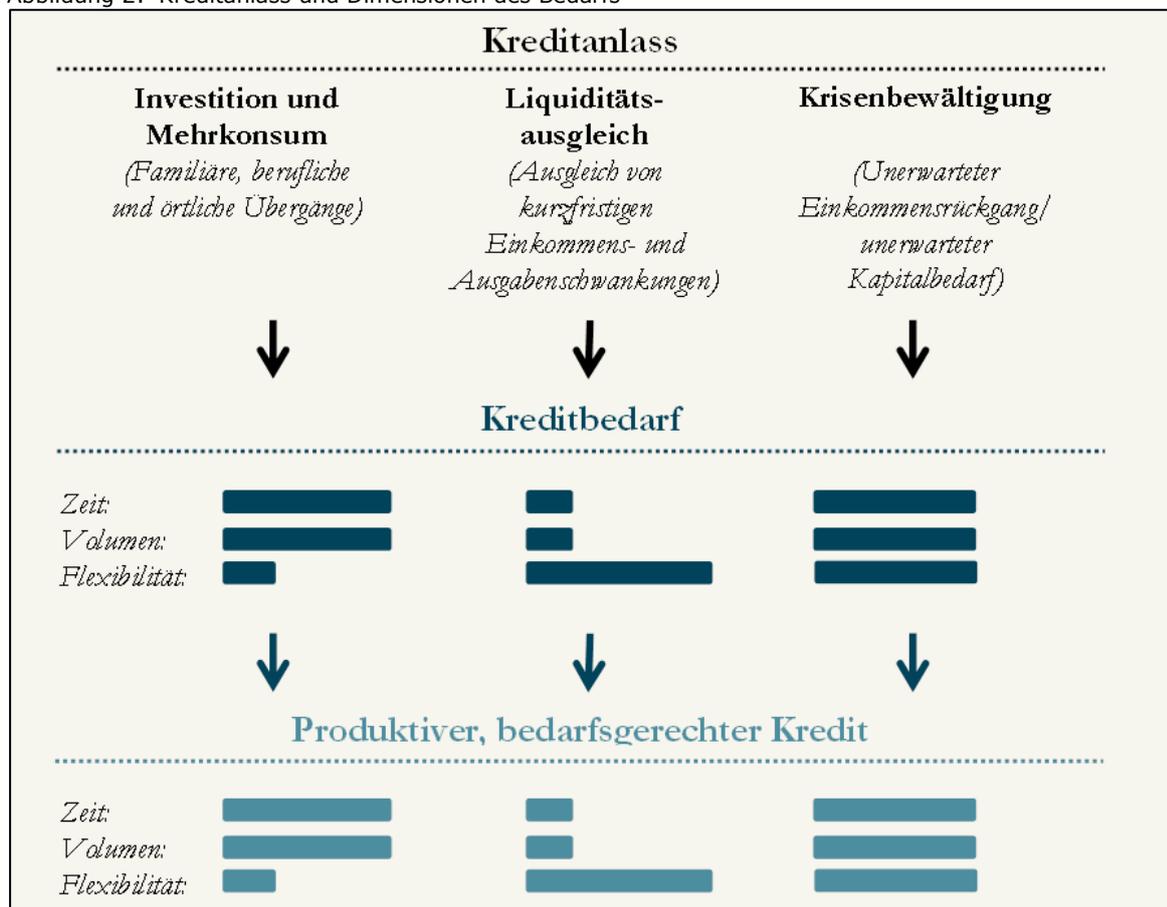
⁵⁹ Vgl. Ausführungen hierzu in Kap. 4 zur Sittenwidrigkeit.

zur Abwicklung an Relevanz gewinnen, da in diesen Vertragsphasen die Entscheidungsfreiheit des Kreditnehmers zwangsläufig eingeschränkter Natur ist, denn er ging die Verpflichtung bereits ein.

5.3 Kreditprodukte und Kreditberatung anhand individueller Bedürfnisse von Kreditnehmern

Finanzdienstleistungen dienen dazu, die erforderliche Liquidität für den Konsum der Menschen mit ihrem Einkommen in Übereinstimmung zu bringen und damit die Situation der Verbraucher marktmäßig zu verbessern. Kredit stellt dabei den Transport von Einkommen in der Zeit in Form vom sogenannten „Nachsparen“ dar. Konkrete Formen des Bedarfs nach Konsumentenkrediten und die unterschiedlichen Bedürfnisse der Verbraucher wurden in der Studie Dispozinsen/Ratenkredite für das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz vom *iff* eingehend erläutert.⁶⁰

Abbildung 2: Kreditanlass und Dimensionen des Bedarfs



Quelle: Dick, Knobloch u.a.: Studie Dispozinsen/Ratenkredite 2012, S. 9

Dabei hat sich gezeigt, dass Kreditprodukte nicht immer zum Bedarf des Verbrauchers passen. Daher ist es wichtig, dass Verbraucher verstehen, ob sich das Produkt für ihren Bedarf auch bei möglichen Veränderungen in der Zukunft eignet. Dies kann in Form einer Kreditberatung erfolgen, an deren Ende in der Regel eine Empfehlung für ein bestimmtes Produkt

⁶⁰ Dick, Christian et al.: Studie zu Dispozinsen/Ratenkrediten. Im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV). 2012, S. 7 ff.; download unter: www.econbiz.de/.

steht. Während der konkludente Beratungsvertrag im Anlagebereich rechtlich seit langem anerkannt ist, hat die Rechtsprechung einen Beratungsvertrag bei der Kreditvergabe bisher immer nur in Ausnahmefällen anerkannt. Bei besonders riskanten Produkten für den Verbraucher besteht allerdings nach der Rechtsprechung eine Aufklärungspflicht, die bei Verletzung zu einem Schadensersatz führen kann.

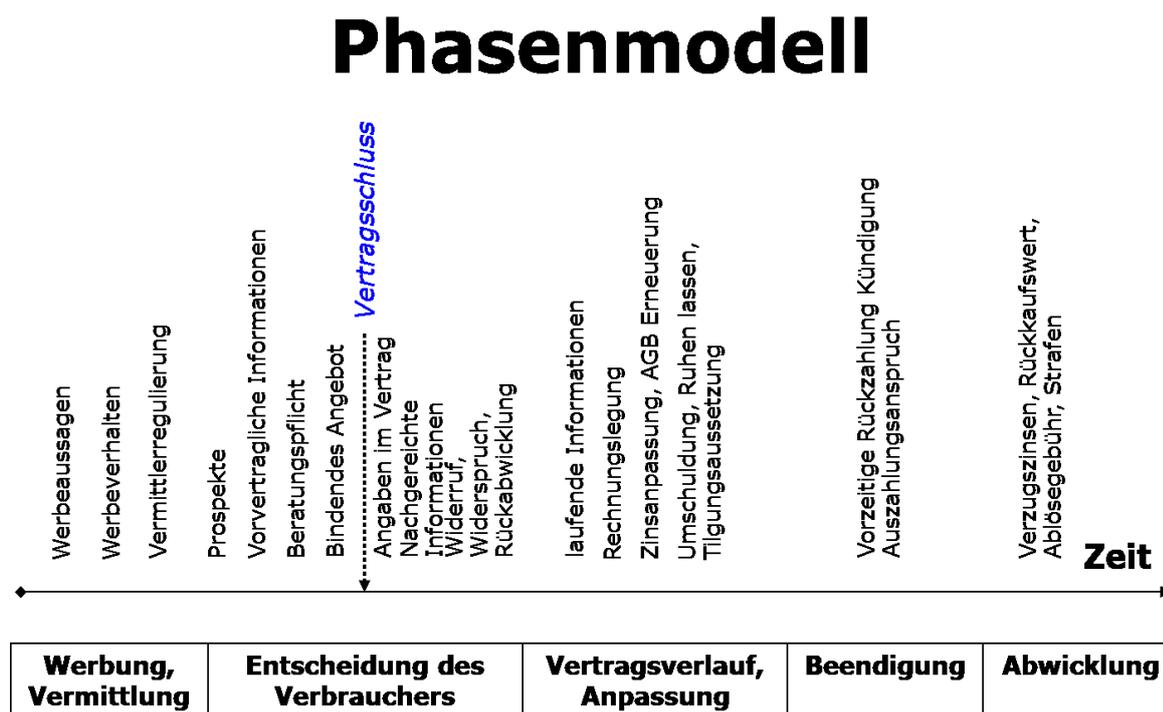
Durch europarechtliche Vorgaben sind in das Kreditrecht Erläuterungspflichten verankert worden, die den Verbraucher in die Lage versetzen sollen, „zu beurteilen, ob der Vertrag dem von ihm verfolgten Zweck und seinen Vermögensverhältnissen gerecht wird.“ (§ 491a III S. 1 BGB). Die Bedarfsgerechtigkeit eines Verbraucherkredits ist damit Bestandteil des deutschen Rechts geworden, auch wenn die konkrete Ausgestaltung und Haftung bei nicht ausreichender Beachtung bisher noch Neuland ist.

Ob ein Produkt bedarfsgerecht ist, hängt von der individuellen Situation ab. Daher wird bei einem verantwortlichen und fairen Verhalten des Kreditgebers gegenüber Verbrauchern erwartet, dass diese ausreichend auf die individuelle Situation eingehen und dem Verbraucher alle notwendigen Informationen geben. Dazu gehören auch Alternativen – also andere Kreditformen, andere Laufzeiten etc. – und die Erläuterung des Kredits und seiner Funktionsweise, insbesondere wenn sich Situationen des Verbrauchers verändern.

5.4 Zeitphasenmodell

Eine faire und verantwortungsvolle Kreditvergabe bemisst sich anhand des gesamten Zeitablaufs einer Kreditbeziehung: beginnend mit der Werbung sowie vorvertraglichen Anbahnung, mündend in den Vertragsabschluss, weiterführend für den Vertragsverlauf (Servicing und eventuelle Anpassungen) bis hin zur Beendigung und Vertragsabwicklung (z.B. durch die Kreditsicherheitenverwertung).

Abbildung 3: iff-Phasenmodell der Kreditbeziehung

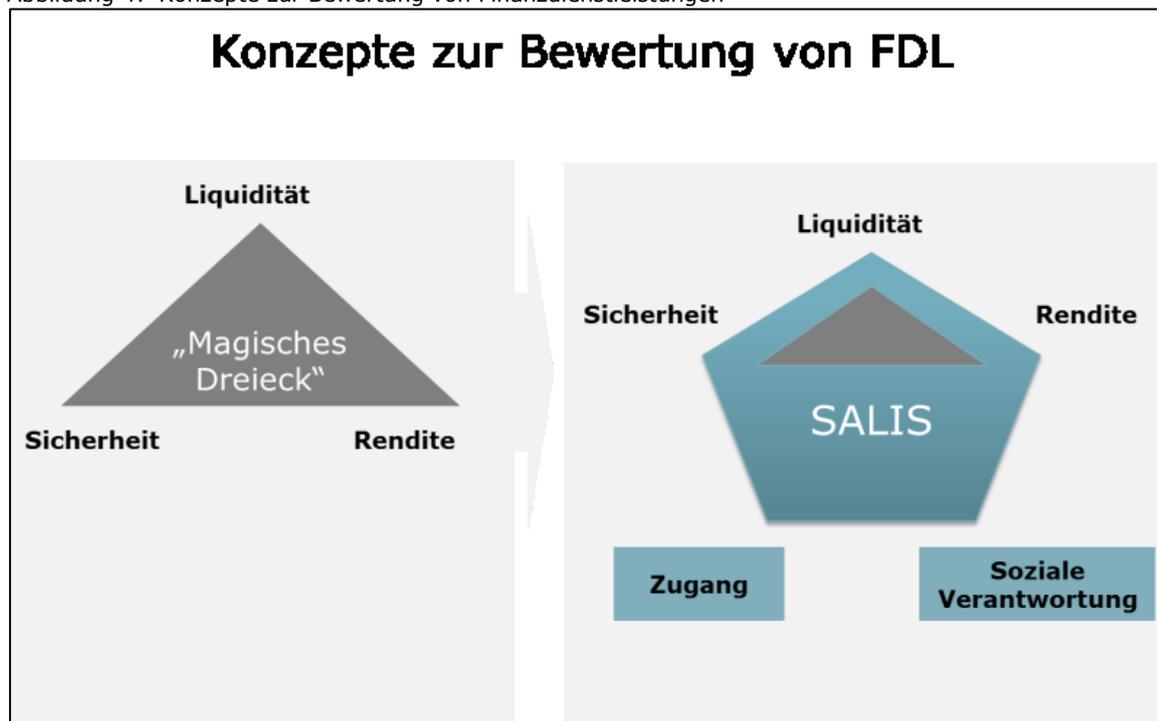


Dabei umfasst die Werbung alle nicht individualisierten Informationen, die vor den vorvertraglichen Informationen (vgl. § 491a BGB) kommuniziert und im Kundenverkehr eingesetzt werden, unabhängig von den verwandten Kommunikationswegen. Die Zeitphase des Vertragsschlusses und der Entscheidung des Kunden umfasst vorvertragliche Informationen, die gesamte individuelle Kommunikation mit dem Kunden bei einem konkreten Finanzierungswunsch und das Vertragswerk als solches (insbesondere im Hinblick auf die Konditionen) bis zur Cooling-off Phase kurz nach Vertragsschluss. Die Zeitphase des Vertragsverlaufs und der Vertragsanpassung beinhaltet u.a. Informationen während der Vertragslaufzeit, das gesamte Servicing, eventuelle anbieterseitige AGB-Änderungen oder Zinsanpassungen, entsprechende Konten- oder Restschuldabrechnungen und im Hinblick auf Flexibilität das Eingehen des Kreditgebers auf den Anpassungswunsch und -bedarf des Kreditnehmers wegen während der Vertragszeit sich verändernder Lebensumstände (z.B. vorzeitige Rückzahlung, Stundung, Ratenreduktion). Die Zeitphase der Beendigung umfasst die Situation anlässlich einer kreditgeberseitigen Möglichkeit einer Aufkündigung der Kreditbeziehung. Diesbezüglich wird das gesamte Krisenmanagement wie auch die entsprechenden praktizierten Spielräume (z.B. anlässlich eingetretener Zahlungsstörungen) zugunsten einer Rettung der eigentlich auf Langfristigkeit basierenden Geschäftsbeziehung einer Bewertung unterzogen. Die Zeitphase der Abwicklung bezieht sich auf den Prozess nach einer anbieterseitig erfolgten Kündigung der Geschäftsbeziehung. Sie betrifft daher insbesondere die Forderungseintreibung und die Kreditsicherheitenverwertung. Ferner wird auch die Unterstützung im Rahmen des Insolvenzverfahrens eines notleidend gewordenen Kreditengagements diesbezüglich erfasst.

5.5 Das SALIS-Konzept

Das SALIS-Konzept baut auf den für den Anlagebereich entwickelten Qualitätskriterien „Rendite“, „Kosten“ und „Risiko“ auf, dem so genannten Rendite-Dreieck. Es umfasst darüber hinaus das Kriterium des Zugangs (Access), wozu auch die Transparenz eines Produktes gezählt wird, und die soziale Verantwortung (Social Responsibility).

Abbildung 4: Konzepte zur Bewertung von Finanzdienstleistungen



Für die Betrachtung von neuen Altersvorsorgeprodukten, die durch das AltZertG seit dem Jahr 2002 geschaffen wurden, hat das Institut für Finanzdienstleistungen dieses Konzept bereits verwendet.⁶¹ Bei der Bewertung von Produkten und Konzepten wurde es seitdem mehrfach für die Analyse eingesetzt, indem die im SALIS-Konzept enthaltenen Elemente auf sämtliche Finanzdienstleistungen, mithin auch den Kredit, zu übertragen sind.

Dabei können die einzelnen Komponenten nicht losgelöst voneinander betrachtet werden, vielmehr bestehen Bezüge untereinander und fließende Übergänge. Beispielsweise kann ein unangemessen hoher Preis gleichzeitig ein faktisches Zugangshindernis darstellen. Die Unterscheidung hilft jedoch, alle Dimensionen des Produkts zu erfassen und verschiedene Produkte miteinander zu vergleichen. Dabei ist aus dem Anlagebereich bekannt, dass häufig ein Optimum eines Kriteriums mit einer Verschlechterung bei einem anderen Kriterium einhergeht und somit immer eine Gesamtbetrachtung anzustellen ist.

5.5.1 Sicherheit (Security)

Das Prinzip der *Sicherheit* wird besonders stark im Bereich der Sparprodukte diskutiert, spielt aber in allen Bereichen der Finanzdienstleistungen und insbesondere bei den Basisbedarfen

⁶¹ Reifner/Tiffe/Turner, Vorsorgereport. Private Altersvorsorge in Deutschland. (2003), S. 25ff; Reifner/Tiffe, Innovative Finanzdienstleistungen (2007), S. 163ff.

eine bedeutende Rolle. Infolge der Kreditverkaufspraxis ist der Themenbereich der Finanzierungssicherheit hingegen auch für das Kreditgeschäft stark diskutiert worden, indem das Vertrauen in den Fortbestand des Vertragspartners bzw. Forderungsinhabers der Ausplatzierung von Kreditrisiken gegenübergestellt wurde. Unter gleichem Vorzeichen einer Finanzierungssicherheit bergen Ballonkredite⁶² und echte Abschnittsfinanzierung⁶³ Risiken, die mit dem Auslaufen der Festzinsperiode entstehen. Ferner kommt im Kreditbereich – wegen der einschneidenden Auswirkungen einer Fälligkeit – dem Kündigungsschutz eine herausragende Bedeutung zu.

5.5.2 Zugang und Information (Access)

Unter „Access“ zu Produkten wird nicht nur der faktische Zugang zum Erhalt eines Produktes gefasst, sondern auch die Kenntnis des Kunden darüber, dass dieses Produkt auf dem Markt angeboten wird, dessen Funktionsweise sowie die hinreichenden Informationen um beurteilen zu können, ob das Produkt für ihn geeignet ist. Damit setzt der *Access* oder Zugang zu adäquaten Produkten zunächst voraus, dass ein entsprechendes Produkt überhaupt auf dem Markt angeboten wird. Erst im Anschluss wird relevant, ob der Kreditinteressent mit einem entsprechenden Bedarf ein solches Produkt auch erhalten kann. Relevant werden hier die rechtlichen und faktischen Zugangsbeschränkungen, die für das entsprechende Produkt bestehen. Faktische Zugangshindernisse können anbieterbezogen in unterschiedlichen Dimensionen (etwa räumlich, technisch, volumemäßig) bestehen. So kann sich das Unterbreiten eines Kreditangebots eventuell für Anbieter nicht mehr hinreichend ökonomisch auszahlen, wenn gewisse Darlehenssummen unterschritten sind, da erst bei größeren Volumina Verwaltungs- und Transaktionskosten gedeckt werden können. Entsprechende Hürden können für bestimmte Kreditinteressenten einen Ausschlusscharakter beinhalten.

Teilweise gibt es auch gar keine Angebote auf dem Markt für bestimmte Produkte. So ist die gleichmäßige Verteilung der Abschluss- und Vertriebskosten auf die gesamte Laufzeit für Restschuldversicherungen sowie kapitalbildende Tilgungsinstrumente weiterhin eine seltene Ausnahme. Bezüglich bestehender Fehlentwicklungen hat das *iff* in der Zeit 2011/2012 zahlreiche Expertengespräche mit Vertretern der Verbraucherzentralen und Schuldnerberatungsstellen zum Thema Kreditvergabe, Kreditberatung und Kreditprodukte durchgeführt, die in der Studie zu Dispozinsen/Ratenkredit⁶⁴ ausführlich dokumentiert sind. Darin wurde bezüglich Ratenkredite insbesondere die Verbindung mit einer Restschuldversicherung – auch Restkreditversicherung genannt – aus vielfältigen Gründen als für Verbraucher nachteilig bewertet:

„So werde es teilweise, ohne dies jedoch im Vertrag deutlich zu machen, als zwingende Voraussetzung der Ratenkreditvergabe gestellt. Weiterhin bestünde, weil die Anbieter jeweils nur mit einem Versicherungsunternehmen kooperierten, keine Versicherungsalternative und

⁶² Bei der Ballonfinanzierung wird ein fester Zins in der Regel nicht für die gesamte Laufzeit garantiert, wenn es auch derartige Angebote mit Zinsbindungsfrist bis zur vollständigen Tilgung gibt. Durch die Anschlussfinanzierung kann sich daher die Ratenhöhe verändern.

⁶³ Vgl. § 493 Abs. 2 BGB.

⁶⁴ Dick, Christian et al.: Studie zu Dispozinsen/Ratenkredit. Im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV). Dick, Christian D.; Knobloch, Michael; Al-Umaray, Kerim S.; Jaroszek, Lena; Schröder, Michael; Tiffe, Achim; Reifner, Udo; Laatz, Wilfried; Jamschikov, Philipp; Philipps, Frieder; Wohlgezogen, Tobias. 2012, S. 7 ff.; download unter: www.econbiz.de/.

damit auch kein Wettbewerb. Zudem sei die Zahlungsweise der Prämie im Vergleich zu herkömmlichen Versicherungen unüblich und nachteilig: der Versicherungsbetrag würde auch bei längeren Laufzeiten vorab als Einmalprämie erhoben und kreditiert. Zudem erfolge eine oft falsche Gewichtung der Überschuldungsrisiken...“

Neben dieser Angebotsbeschränkung kann es subjektive Zugangsbeschränkungen geben. Dazu gehören die Unkenntnis und das Unverständnis bestehender Produkte, der entsprechenden Anbieter sowie eventueller Ausweichalternativen. Diese subjektiven Zugangshindernisse können ein Spiegel produkt- und vertriebstechnischer Besonderheiten sein. Hierbei geht es vor allem um die *Transparenz* und die *Verständlichkeit* von Produkten, wobei Verständlichkeit nicht gleichbedeutend mit einer „einfachen“ Funktion des Produkts ist. Auch komplexe Produkte können durch eine hinreichende und verständliche Information für den Kreditinteressenten transparent werden. Dazu gehören die Funktionsweise eines Finanzdienstleistungsproduktes, Vor- und Nachteile, Risiken und Folgen von Störungen innerhalb der Vertragsbeziehungen. Entscheidend ist dabei auch, dass der Kunde die Informationen rechtzeitig erhält, mithin vor Vertragsschluss und gegebenenfalls zusätzlich eine ausreichende Überlegungszeit eingeräumt bekommt.

Dabei ist der Übergang von allgemeiner Produktinformation zu bedarfsgerechter Beratung des Kreditinteressenten fließend. Diesbezüglich sollte das breitgefächerte Angebot und die darauf bezogene Information sowie Kreditberatung von Produkten aus ökonomischem Eigeninteresse der Anbieter umfangreich sein. Über provisionsgesteuerte Vertriebsmethoden werden hingegen in der Beratung einzelne Produkte - insbesondere auch Nebengeschäfte wie die Restschuldversicherung - in einem besonderen Maße gegenüber dem Kreditinteressenten in den Vorteilen dargestellt und dadurch Einfluss auf den Vertragsabschluss genommen. Dies kann so weit gehen, dass nicht mehr Produkte verkauft werden, die für den Kunden sinnvoll sind, sondern die vom Verkauf vorgegeben werden. Nur objektive und zugleich individuell bedarfsgerechte Beratung kann die Informationsasymmetrie als subjektives Zugangshindernis überwinden, damit ein Kreditinteressent eine sinnvolle Auswahl unter unterschiedlichen Kreditalternativen treffen kann. Neben dieser Unkenntnis oder dem (Un-)Verständnis als subjektiver Zugangsbarriere, welche über entsprechende Transparenz zu bewältigen sind, dürfen persönliche Merkmale wie die ethnische Zugehörigkeit, das Geschlecht oder die Religion nicht als Kreditverweigerungsgrund herangezogen werden. Diesbezüglich relative sowie absolute Grenzen setzen das auf der Grundlage der europäischen Antidiskriminierungs-Richtlinien erlassene AGG sowie Art. 3 Abs. 1 GG. Letzterer verfassungsrechtlich verankerter Maßstab findet als Diskriminierungsverbot unmittelbare Anwendung auf öffentlich-rechtliche Kreditinstitute.

5.5.3 Liquidität durch Flexibilität (Liquidity)

Da Finanzdienstleistungen dazu dienen, Liquidität zur richtigen Zeit in der richtigen Höhe am richtigen Ort zur Verfügung zu stellen, gehört Liquidität in der Form von Flexibilität zu den Kernanforderungen an ein adäquates Produkt. Dabei hat sich die Flexibilität - vergleichbar der Kreditberatung - am individuellen Bedürfnis des Kreditnehmers auszurichten und gewinnt besonders bei langfristigen Verträgen eine Relevanz, weil die Risikoanfälligkeit für unvorherge-

sehene finanzielle Engpässe mit der Vertragslaufzeit steigt. So sollte ein intelligentes Produkt lediglich auf das frei verfügbare Einkommen zugreifen, die Möglichkeit von Liquiditätsschwankungen antizipieren und vorausschauend verlässlich regeln. Herausragende Kreditprodukte berücksichtigen mögliche Liquiditätsschwankungen sowie Einkommensengpässe (z.B. aufgrund von Arbeitslosigkeit, Krankheit, Scheidung), um auch in Krisensituationen Partner des Verbrauchers zu bleiben und einen Vertrag nicht vorzeitig beenden zu müssen. Denn regelmäßig sind mit einer vorzeitigen Beendigung für den Kreditnehmer einschneidende Nachteile verbunden, neben einem negativen Schufa-Eintrag ggf. auch das Erleiden eines finanziellen Verlusts aus einer mitfinanzierten Restschuldversicherung. Dabei kann die Möglichkeit, bei Engpässen mit Raten auszusetzen oder den Vertrag an neue Gegebenheiten anzupassen, den Kreditnehmer davor schützen, durch eine bankinterne oder -externe Umschuldung verschlechterte Zinskonditionen oder zusätzliche Kreditkosten (z.B. Bearbeitungsgebühren) für das fortbestehende Finanzierungsbedürfnis in Kauf nehmen zu müssen. Umgekehrt stellt aber auch eine andere Form der Flexibilität die Möglichkeit dar, eine Darlehenssumme vorzeitig ganz oder in Teilen zu tilgen, ohne unangemessene Nachteile dadurch zu erleiden, dass die Kosten einer Vorfälligkeitsentschädigung sehr hoch bemessen sind.

5.5.4 Rendite und Kosten (Interest)

„Interest“ kann auf alle Finanzdienstleistungen bezogen als Preis verstanden werden, den man für eine Finanzdienstleistung zahlen muss, oder den man für eine Anlage erhält. Neben den Kreditzinsen im engeren Sinn fallen daher auch sonstige Preisbestandteile wie ein Disagio, Bearbeitungs- oder sonstige Servicegebühren (z.B. für Kontoauszugsduplikate) hierunter. Neben dem Gesichtspunkt einer dem Funktionieren des Marktes entsprechenden Kostentransparenz ist ferner die Preisgerechtigkeit eine diesbezüglich wesentliche Größe. In diesem Zusammenhang werden etwa Praktiken wie Revolving Credits⁶⁵, versteckte Innenprovisionen oder der Zinswucher gesehen. Im Kreditbereich bestehen zahlreiche Regeln, die konkrete inhaltliche und formale Anforderungen für die Preisangabe etablieren. Die Diskussion betrifft hier nur noch die Details der Einbeziehung von bestimmten Kosten, wie zum Beispiel gleichzeitig mit dem Kreditvertrag abgeschlossene Versicherungsverträge.

5.5.5 Solidarität und Ethik

Dass Finanzdienstleistungen neben ökonomischen Anforderungen auch darüber hinaus bestimmte ethische Maßstäbe berücksichtigen sollten, dieser Anspruch setzt sich zunehmend bei Kunden durch.⁶⁶ Bei der staatlich geförderten Altersvorsorge wurde in den letzten Jahren eine Pflicht zur Angabe der Berücksichtigung ethischer Ziele gesetzlich vorgeschrieben.⁶⁷ Dieser bei der Kapitalanlage erstmalig entwickelte Grundsatz lässt sich auf sämtliche Finanzdienstleistungen erweitern, mithin auch das Kreditgeschäft. In diesem Rahmen bezieht sich das „S“ des SALIS-Konzepts auf die äußere und innere Verantwortung eines Produkts: Zum einen sind dies die vom Anbieter mit dem Produkt verfolgten Investitionen und Ziele. So vergeben

⁶⁵ Unter Revolving Credits versteht man Kredite, bei denen Zinseszinsen auflaufen können, weil die Zinsen wieder dem zu verzinsenden Kapital zugeschlagen werden können, wie dies etwa bei bestimmten Kreditkarten der Fall ist.

⁶⁶ Finanztest Nr. 5 2002, S. 28

⁶⁷ § 115 Abs. 4 VAG, § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 AltZertG, der mit dem AltEinkG überführt werden soll in § 7 Abs. 4 AltZertG.

sozial-ökologisch orientierte Kreditinstitute vielfach ihre Kredite nur für zu finanzierende Vorhaben, die wiederum sozial-ökologischen Vorgaben entsprechen. Neben dieser externen Produktbewertung sollten Produkte aber auch intern mit ihren Konditionen, der Funktionsweise sowie der Vertriebsmethode möglichst ethischen Maßgaben nicht widersprechen. In jüngerer Zeit wird – anstelle oder neben dem Kriterium der sozialen Verantwortung – die *Sustainability* (Nachhaltigkeit) diskutiert. Ein langfristiges Denken sowie das Bestreben, eine dauerhafte Kooperation zu begründen und aufrechtzuerhalten, sind insbesondere für das Kreditgeschäft als Dauerschuldverhältnis naheliegend und wünschenswert.

5.6 Anforderungsebenen: Technische Effizienz, Marktkonformität und soziale Gerechtigkeit

Die bisher beschriebenen Kriterien für faire Produkte und Verfahren weisen Bezugspunkte auf, die für eine überindividuelle Bewertung in Anspruch genommen werden sollen. Während das SALIS-Konzept (5.5) bedürfnisorientierte Anforderungen (5.3) im Sinne des Verbraucherschutzes (5.2) zusammenfasst und damit die Unterschiede zwischen prozeduraler und materialer Ethik weiter konkretisiert, wird mit dem Zeitphasenmodell eine operationelle Umsetzung des Konzepts auf die konkreten Kreditprodukte ermöglicht. Es fehlt damit nur noch ein weiterer Schritt der Umsetzung: ein konkretes Ordnungsschema, das die externen Anforderungen auf Merkmale der Produkte selber bezieht. Zwar wird im SALIS-Konzept geklärt, welchen Zielen ein verbraucherfreundliches bedürfnisorientiertes Produkt entsprechen sollte, nämlich sicher, erreichbar, verfügbar, finanziell erschwinglich und solidarisch sein. Damit ist aber noch offen, wie die konkreten Eigenschaften einer Dienstleistung bzw. eines Dienstleistungsproduktes so voneinander unterschieden werden können, dass die für eine Bewertung notwendigen Unterscheidungen gemacht werden können. Dies ist deshalb besonders wichtig, weil das hier vorgestellte Bewertungskonzept nicht i.S. einer reinen Kumulation funktionieren kann, weil es einander widersprechende Ideale verkörpert. So ist bekannt, dass ein besonders sicheres Produkt durchaus teuer sein kann, dass hohe Liquidität ebenfalls die Kosten erhöht und dass eine breite Zugänglichkeit von Produkten ebenso Abstriche in den anderen Dimensionen erfordert, wie ein hohes Maß sozialer Rücksichtnahme.

Es geht daher im Ergebnis nur um eine zielgruppengenaue Optimierung des Verhältnisses der einzelnen Ziele in dem Produkt in Bezug auf die Bedürfnisse gerade derjenigen Verbraucher, die dieses Produkt tatsächlich nutzen.

Doch Optimierungen stellen immer Kompromisse dar. Kompromisse sind jedoch nur auf der Grundlage möglichst vollständiger Erkenntnis der Bedeutung einzelner Produktmerkmale möglich. Wer ein Produkt global als positiv bewertet und dann dessen Versagen gegenüber einem bestimmten Anforderungsmerkmal damit verteidigt, es sei ein Kompromiss notwendig gewesen, muss ausweisen können, welche Vor- und Nachteile gegeneinander ausgetauscht wurden.

Hierzu ist aus Produktsicht eine weitere Ordnung einzufügen, die die bisherigen Kriterien nicht nur der Zeitphase sondern auch dem Anspruchsniveau von Fairness zuordnet.

Entsprechend des hier vertretenen dualistischen Ethikansatzes (material, prozedural), wie er sich in den Verbraucherschutzkonzepten (Informationsmodell versus sozialer Verbraucherschutz) aber auch im SALIS-Konzept (Zugang/Solidarität versus Liquidität/Kosten/Risiko) wiederfindet, gibt es somit auch im Produkt selber zwei Dimensionen, auf die Produktmerkmale und Anforderungsprofil zu reagieren haben: Marktgerechtigkeit und soziale Gerechtigkeit.

Während der Markt bei rationalem Verhalten unter Wettbewerbsbedingungen die Chance vermittelt, das für sich beste auf dem Markt vorhandene Produkt auszuwählen, muss das Merkmal sozialer Gerechtigkeit nicht nur für die als „verwundbar“ (vulnerable) bezeichneten Verbraucher, sondern auch für alle Verbraucher, die marktindifferente Bedürfnissituationen ausgesetzt sind, gerechte Lösungen vermitteln können. Im ethischen Diskurs haben wir dies in der begrifflichen Differenzierung von Fairness und Verantwortung herausgestellt. Während die Fairness dem einzelnen i.S. größtmöglicher individueller Freiheit eine Chance vermittelt und damit überprüft, inwieweit eine Finanzdienstleistung vor allem im Abschluss die Freiheit des einzelnen verwirklichen hilft, verlangt die Verantwortlichkeit eine Sichtweise vom Ergebnis her, bei der dem Produkt alle seine sozialen und ökonomischen Wirkungen unabhängig davon zugeordnet werden, ob der Verbraucher sie individuell hätte vermeiden können.

Ein faires Produkt ist daher erst dann auch verantwortlich, wenn es die mit Wahrscheinlichkeit eintretenden negativen Folgen für die Betroffenen einbezieht und zu vermeiden versucht.

Gegenüber dieser Fairness/Verantwortungsebene gibt es jedoch noch eine davon unabhängige Ebene, die eine wichtige Rolle in der wirtschaftlichen Bewertung findet und letztlich auch für den Verbraucherschutz relevant ist: die technische Qualität einer Dienstleistung.

Dienstleistungen befinden sich ebenso wie Güter in einem ständigen Prozess der Verbesserung. Diese Verbesserungen sind auch die Grundlage für neue und erhöhte Anforderungen aus Sicht von Fairness und Verantwortung. Ebenso wie nämlich das Argument, eine bestimmte verbraucherfreundliche Funktion möge zwar wünschenswert sein, sei jedoch ausgeschlossen, weil sie technisch nicht machbar sei (z.B. ein vollkommen flexibel gehandhabter Ratenkredit ohne Preisaufschläge). Ebenso gilt auch umgekehrt, dass erst eine hohe technische Innovationsfreudigkeit und der letzte Stand etwa bei der Nutzung der EDV die Basis für verbraucherfreundliche Lösungen bietet, z.B. indem die taggenaue Berechnung von Restschulden oder einer Vorfälligkeitsentschädigung die Kostengesichtspunkte gemäß dem SALIS-Konzept angemessen berücksichtigt. Anderenfalls erscheinen Produkte als notwendig, obgleich sie nicht auf dem aktuellen Stand der möglichen Technik sind. Deshalb ist neben der Markt- und Sozialgerechtigkeit auch die technische Qualität im Sinne einer Effizienz zu beurteilen. Benchmark hierzu ist der insgesamt auf dem Markt erreichbare Stand der Technik.

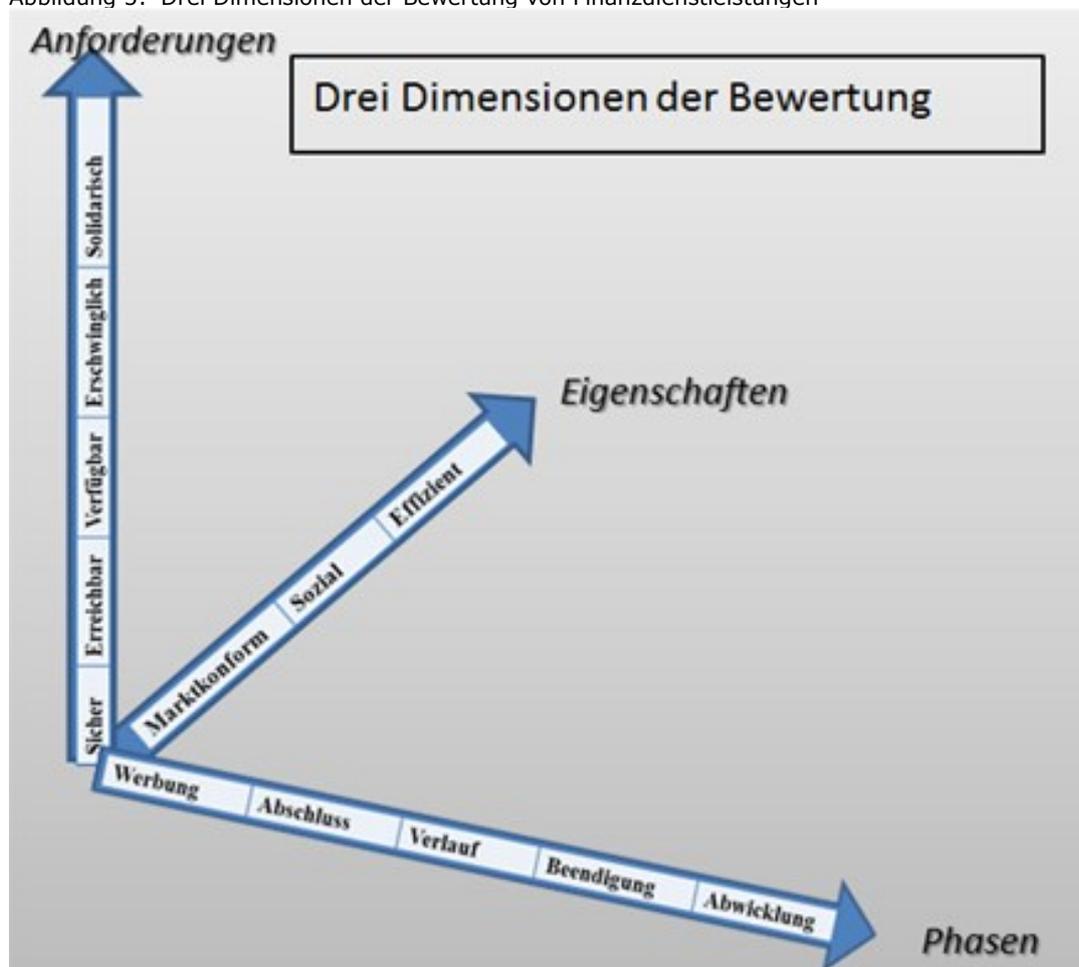
Wenn man somit im Zeitphasenmodell (5.4) jede Zeitphase als weitere Dimension die Marktkonformität, die soziale Verantwortung sowie die technische Effizienz vertikal unterlegt, dann eignet sich dieses Verfahren, um auf allen Stufen die wesentlichen Merkmale zu vereinen.

Die Matrix kann schließlich noch in der dritten Dimension um das SALIS-Konzept erweitert werden. Ähnlich wie in der Chemie ergibt sich dann ein periodisches System von Merkmalen

einer Finanzdienstleistung, das verhindert, dass wesentliche Elemente nicht ins Blickfeld geraten.

Im Folgenden findet sich die Darstellung der drei Dimensionen für die Bewertung von Finanzdienstleistungen:

Abbildung 5: Drei Dimensionen der Bewertung von Finanzdienstleistungen



6 Verbraucherprobleme im Konsumentenkredit

6.1 Grundlagenmaterial des *iff* zu Verbraucherproblemen mit Krediten

Das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (*iff*) erstellt für die Mehrheit der Verbraucherzentralen seit dem Jahr 1995 juristische Stellungnahmen und arbeitet dabei Probleme von Verbrauchern mit Finanzdienstleistungen auf. Darauf aufbauend werden im Folgenden die Probleme von Verbrauchern mit nicht grundpfandrechtl. gesicherten Krediten anhand der Systematik des Vertragsablaufs dargestellt, wobei zum Teil aus den Infobriefen zitiert wird, allerdings ohne Namensnennung der betroffenen Institutionen.⁶⁸

Ferner wurden im Rahmen der Finanzdienstleistungs-Konferenz am 6./7. Juni 2013 in Hamburg die Teilnehmer der Veranstaltung Best Practice „Verantwortlichkeit und Qualität bei Krediten aus Verbrauchersicht“, welche sich aus Vertretern von Verbraucherzentralen und Anbietern zusammensetzte, bezüglich möglicher Kriterien anhand des Vertragsablaufs befragt. Die in diesem Rahmen erhaltenen Rückmeldungen sind gleichfalls in die im Folgenden dargestellten Problembereiche des Konsumentenkredits eingeflossen, welche wiederum der Kriterienentwicklung für eine „Fairness und Verantwortung im Kreditgeschäft“ dienen.

6.1.1 Zugang

6.1.1.1 Verbraucher erhält Produkt gar nicht

Das **Alter** wurde als ein Grund für die Ablehnung von Kreditanfragen aufgeführt (4/2010), auch wenn sich das Verhalten der Kreditinstitute in den letzten Jahren gewandelt hat und rechtlich das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) eine Diskriminierung wegen Alters untersagt. „Junge Rentner“ werden bei den Kreditinstituten inzwischen auch als Kreditnehmer gerne gesehen. Trotzdem wird vermutet, dass es bei Konsumentenkrediten von den Kreditinstituten weiterhin oft interne absolute Altersgrenzen bei Kreditanfragen gibt. Rentner ab 70 Jahren scheinen es weiterhin schwer zu haben, überhaupt noch einen Anbieter zu finden, der ihnen einen Kredit einräumt.

6.1.1.2 Verbraucher erhält Produkt nicht zu den in der Werbung genannten Konditionen

Verbraucher kritisierten, dass sie den **in der Werbung angepriesenen Zinssatz** für einen Kredit, in dem Fall der [Bank], nicht erhielten. Statt 5,6% eff. Jahreszins in der Werbung erhielt der Verbraucher z.B. ein Angebot von 9,76 eff. Jahreszins (24/2004). Auch im Jahr 2008 war unbekannt, wie viele Verbraucher tatsächlich die in der Werbung genannten niedrigen

⁶⁸ Sämtliche Infobriefe bis auf die letzten beiden Jahrgänge sind im Volltext zu finden unter: www.money-advice.net. Die Autoren der zitierten Infobriefe stammen überwiegend von folgenden Autoren: Achim Tiffe, Udo Reifner, Michael Knobloch, Ulrich Krüger, Helga Springeneer, Stephen Rehmke und Claire Feldhusen. Eine systematische Auswertung fand für die Infobriefe aus den Jahren 2000 bis 2013 statt (Nr. 01/2000 bis Nr. 05/2013) statt. Auf ältere Infobriefe wurde zurückgegriffen, soweit darin Sachverhalte geschildert wurden, die bisher nicht erwähnt wurden.

Zinsen bekommen, weshalb oft von **Lockvogelangeboten** gesprochen wurde. Das Problem bestand schon seit Jahren (22/2008).

Dem *iff* ist in der Vergangenheit ebenfalls aufgefallen, dass Anbieter mit einem repräsentativen Beispiel werben, das weit unter dem Durchschnittszinssatz der Deutschen Bundesbank für vergleichbare Kredite liegt, ohne dass die niedrige Angabe nachvollziehbar ist.

6.1.1.3 Bestimmte Verbrauchergruppen erhalten nur schlechtere/teurere Produkte

Das sogenannte **risk-based pricing** und insbesondere das Geo-Scoring wurden in den Infobriefen thematisiert. Personen mit niedrigerem Einkommen bzw. solche, die in einem Stadtteil mit mehr Problemen leben, müssen oft mehr bezahlen, ohne dass das gesellschaftlich oder ökonomisch gerechtfertigt erscheint, weil das individuelle Ausfallrisiko nicht dem statistischen Ausfallrisiko eines Stadtteils entsprechen muss (08/2010). Das **Geoscoreing** wurde auch durch die Änderung des Bundesdatenschutzgesetzes nicht abgeschafft.

Das Phänomen des risk-based pricing hat sich in Deutschland langsam ausgebreitet. Ende der 90er Jahre fiel die [Bank] als eine der ersten Banken mit unterschiedlichen Zinssätzen für Ratenkredite allein auf Basis des laufenden Einkommens auf (17/1999).

6.1.1.4 Verbraucher erhält Produkt nur, wenn eine ihm nahestehende Personen mithaftet

Die **Einbeziehung von Ehegatten** zur Mithaftung für Kreditverträge wurde noch im Jahr 2000 thematisiert (01/2000). Grundsätzlich hatte der BGH Bürgschaftsverträge als unwirksam erklärt, bei der bei Abschluss des Bürgschaftsvertrages ein krasses Missverhältnis zwischen dem Haftungsumfang und der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Bürgen bestand. Banken drängten bis in die 90er Jahre Familienangehörige oft zu einer Bürgschaftserklärung (53/1999). Anhaltspunkte für sittenwidrige Bürgschaftsverträge gab es vor allen bei Ehepartnern von Selbständigen (06/2001).

6.1.1.5 Verbraucher wird über die Kreditbewilligung in Unwissenheit gehalten und Kredit nachträglich nicht gewährt

Ein Verbraucher hatte bei einer Kfz-Finanzierung den Darlehensvertrag mit dem Kauf des Kfz unterzeichnet. Bei Lieferung des Kfz einige Monate später weigerte sich die [Bank], das Darlehen an den Autohändler auszuzahlen mit Berufung darauf, dass es sich lediglich um einen Darlehensantrag gehandelt hätte, den sie bisher nicht angenommen hätte (17/2008). Den Verbrauchern war bis dahin nicht bewusst, dass der Darlehensvertrag bisher nicht **zustande gekommen** war. Bei einem Test wurde deutlich, dass Verbraucher oft nicht wussten, in welcher Phase des Vertragsschlusses sie sich befanden (10/2007).

6.1.1.6 Kreditverweigerung ohne Begründung

Bei Ablehnung haben Verbraucher lange Zeit von den Banken nicht erfahren, was die **Ablehnungsgründe** waren. Sie konnten sich so gegen ungerechtfertigte SCHUFA-Eintragungen oder andere ungerechtfertigte Annahmen nicht wehren (27/2007).

6.1.2 Werbung

6.1.2.1 Preiswahrheit und -klarheit

Vielfach spiegelt der **effektive Jahreszins** nicht den **Gesamtpreis** von Ratenkrediten wieder, soweit Restschuldversicherungen mit verkauft werden (12/2005). Dies hat sich auch nach Umsetzung der aktuellen Verbraucherkreditrichtlinie nicht geändert, denn das Gesetz sieht vor, dass nicht in jedem Fall derartige Annexprodukte in den effektiven Jahreszins mit einbezogen werden müssen. Dies hat zwei nachteilige Komponenten: zum einen erkennt der Verbraucher nicht den wahren Preis des Kredits, zum anderen kann der Preis so Wuchergrenzen überschreiten, ohne dass dies im Zinssatz sichtbar wird.

Zum Thema Preis und Werbung wurden auf der Konferenz am 6./7. Juni 2013 realistische Beispiele als wichtig genannt, z.B. bei einem Ratenkredit unter **Zugrundelegung der durchschnittlichen Laufzeit beim Anbieter** bzw. durchschnittlicher Laufzeiten für das Segment. So wurde Werbung für Immobiliendarlehen mit einer Laufzeit von 5 Jahren und einem Zinssatz von 1,79% Sollzins bei einer Zinsbindung für 5 Jahre beispielhaft als problematisch angesehen. Besser wären hier Angaben für Immobiliendarlehen mit einer Laufzeit von 15 Jahren, da kurze Zinsbindungsfristen derzeit Verbrauchern nicht empfohlen werden. Ein vergleichbares Phänomen lässt sich bei Ratenkrediten beobachten, bei denen Konditionen oft für Laufzeiten von einem Jahr angegeben werden, während übliche Laufzeiten eher fünf Jahre betragen.

Die Preisangaben sollen sich auch an der **tatsächlichen Kundengruppe des Anbieters** orientieren. Sinnvoll wäre auch, nicht nur den geringsten Preis in der Werbung anzugeben, sondern die Preisspanne, z.B. „3,5% - 13,8%“ bei Ratenkrediten, wobei beide Preisangaben in der gleichen Schriftgröße dargestellt werden müssen.

Ferner warben viele Banken 2009 noch mit dem Nominalzinssatz, während der höhere effektive Jahreszins nur ganz klein als ergänzende **Angabe mit * (Sternchen)** zum Nominalzinssatz erfolgte. Durch die Nutzung von Sternchen und kleingedruckten Schriften wich das echte Angebot oft deutlich von den Aussagen der Werbung ab. Geldhäuser zeigten besondere attraktive (und groß gedruckte) Zahlen, um den Verbraucher anzulocken. Weitere Kosten, die den Kredit in der Praxis teurer machten, waren in der Werbung kaum sichtbar. Mit der Umsetzung der Verbraucherkredit-Richtlinie wurde eine Verbesserung erwartet, aber es gebe kein wirklich repräsentatives Beispiel, da das nationale Gesetz zu unspezifisch sei (22/2008 und 36/2007).

Dem *iff* ist aufgefallen, dass die **Darstellung des repräsentativen Beispiels** im Internet teilweise in einer besonders kleinen Schrift und in grauer Farbe dargestellt wird – derartige Prob-

leme gab es in den 90er Jahren noch mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Grau auf Grau gedruckt wurden.

Bei der [Bank] gab es neben einem Kredit eine „kostenlose Kreditkarte inklusive“. Kritisiert wurden hier u.a. die **versteckten Kreditkosten** bei der daran gekoppelten Kreditkarte, so dass die Werbeaussage „kostenlos“ irreführend war. Denn für „jede einzelne Bargeldauszahlung“ mussten 3%, mindestens aber € 3,75 bezahlt werden (12/2005).

In den 90er Jahren gab es auch immer wieder Fälle, in denen die Banken den **Zinssatz zu niedrig angeben** hatten. Die [Bank] hatte beispielsweise in ihrer Berechnung die Ballonrate am Ende der Laufzeit nicht mitberechnet, so dass der Pro-Monats-Zinssatz zu niedrig angegeben wurde. Der Verbraucher hatte einen Anspruch auf Neuabrechnung mit dem niedrigeren Zinssatz, der zu einem Anspruch von DM 1.938 führte (50/1998).

Mehrfach wurden Fälle bekannt, bei dem die Bank dem Verbraucher den **effektiven Jahreszins** erst im Bestätigungsschreiben (56/1998) oder überhaupt nicht mitgeteilt hatte. Die **fehlende Angabe** im Vertrag führte zur Abrechnung des Verbraucherkredits mit dem gesetzlichen Zinssatz.

Dem *iff* ist des Weiteren aufgefallen, dass **Werbung** für Kredite in jüngster Zeit teils ganz ohne Angabe von Preisen im Internet auskommt. Der Verbraucher kann dadurch einen Preis-/Leistungsvergleich nicht mehr vornehmen und achtet nicht auf die tatsächlichen Kosten (siehe Studie Dispozinsen/Ratenkredite),

6.1.2.2 Risiken werden zu Vertragsbeginn verschleiert

Die [Bank] bot Kredite an, die über [Warengeschäft] vertrieben wurden. Die Kreditkartenkredite wurden u.a. auch wegen der Verschleierung von Risiken kritisiert, denn es gab eine „flexible Rückzahlung“ in Form einer Mindestrate von 10 Euro. Damit bestand ein erhöhtes Risiko der Kreditaufnahme, die nicht mehr aus dem Einkommen regelmäßig zurückgezahlt werden kann (12/2005). Ein weiteres Problem stellten Kreditkartenkredite dar, in denen in den ersten 6 Monaten gar keine Zinsen bezahlt werden mussten oder Konsumentenkredite, in denen in den ersten Monaten keine Ratenzahlung vereinbart war. Hier besteht ebenfalls die Gefahr, dass die Verbraucher die spätere langfristige Ratenhöhe nicht zahlen können und zu Beginn des Kreditverhältnisses in einer trügerischen Flexibilität gehalten werden, die das Risiko der Überschuldung steigen lässt.

6.1.2.3 Verbraucher werden zur Kreditaufnahme animiert

Im Rahmen von Werbung mit „kostenlosen“ Krediten wurde Belgien als positives Beispiel genannt, in dem Werbung verboten ist, die 1) den Verbraucher antreibt, wenn er nicht für seine Schulden aufkommen kann, einen neuen Kredit aufzunehmen, 2) die missbräuchlich die Leichtigkeit oder die Schnelligkeit hervorhebt, einen Kredit zu bekommen (14/2005), 3) die missbräuchlich die Zusammenstellung oder die Zentralisierung des aktiven Kredits (Umschuldungen) antreibt und die 4) das Wort „kostenloser Kredit“ (Credit gratuliert) benutzt. In

Deutschland war das Thema „0%-Finanzierungen“ als möglicher Treiber für die Überschuldung auch aktuell wieder Thema in den Medien.⁶⁹

6.1.3 Vermittlung

Ein Infobrief aus dem Jahr 2007 beschäftigt sich mit dem Versuch, als Vermittler Geld von einem Verbraucher zu erhalten, obwohl es nicht zum Abschluss eines Darlehensvertrags kam (40/2007). Der Vermittler verlangte eine Auslagenerstattung gemäß § 652 II BGB für: Erstellung Profilbogen (24,25 €), Aktenanlage vor jeder Einreichung (25,00 €), Kosten für Datenspeicherung in der EDV-Anlage (21,75 €), Post und Telekommunikation (26,00 €), Beratungsaufwand (49,00 €) und Antrag Visakarte (23,50 €) (40/2007).

6.1.4 Abschluss

6.1.4.1 Bestimmte Produkte als unverantwortliche Kreditvergabe

Bei bestimmten Produkten wurde kritisiert, dass diese bei einer verantwortlichen Kreditvergabe an Verbraucher eigentlich nicht verkauft werden sollten. Insbesondere sollten Anbieter möglichst auf den Verkauf u.a. **folgender Produkte verzichten oder zumindest deutlich auf die Gefahren im Kreditberatungsgespräch hinweisen**: (1) Kettenkreditsysteme mit auflaufenden Zinseszinsen, in denen der bestehende Kredit durch zusätzliche Kosten mehrfach umgeschuldet wird, so dass der Verbraucher immer mehr in der Kreditbelastung gefangen ist und oft schließlich überschuldet ist (34/2000; Beispielfall siehe: 20/1999), (2) Kreditkartenschulden, die mit Hypotheken gesichert wurden, (3) Verkauf wucherischer Restschuldversicherungen mit versteckten Provisionsrückflüssen, (4) Umwandlung von Festkrediten in Kredite mit variablen Zinsen vor dem Zinsanstieg bzw. durch Lockvogelangebote mit lediglich kurzfristigem Einstiegszins, (5) Kurzfristige Kleinkredite, die mit dem Verwendungszweck nicht in Kohärenz stehen und bei denen - insbesondere in der Addition - das Risiko einer lebenslangen Überschuldung erhöht ist, (6) Ablösung von kalkulierbaren Ratenkrediten durch Kreditlinien mit variablen Konditionen, (7) Kombinationskredite mit Anlageprodukten wie z.B. der Kapitallebensversicherung, bei denen nicht die Tilgung und damit die Risikominimierung für den Verbraucher im Vordergrund steht (23/2009).

Wucherische Kredite waren mehrfach zentrales Thema bei Ratenkrediten. Viele Jahre wurden dem Rechenservice des *iff* und den Verbraucherzentralen stark überteuerte Darlehen von Bankkunden vorgelegt. Die Belastungen der Darlehensnehmer durch Zinsen, Gebühren und Versicherungsprämien sind dabei oft so hoch, dass es sich wirtschaftlich um wucherische Geschäfte handelt, bei denen allerdings die Rechtsprechung bis heute versagt, weil es ihr nicht gelingt, diese Umgehungsgeschäfte tatsächlich zu analysieren und adäquat so zu berücksichtigen, wie dies ihren einmal aufgestellten Grundsätzen entspricht. Wucherische Konditionen wurden aber auch im Bereich des Leasings berichtet in Bezug auf Elektronik wie Satellitenanlage (16/1998) und Einrichtungsgegenstände (03/1996).

⁶⁹ „Der Null-Prozent-Wahn“, in: Handelsblatt vom 12.03.2013, abrufbar unter: <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/banken/ratenkredite-der-null-prozent-wahn/7909272.html>.

In der Studie Dispozinsen/Ratenkredite für das BMELV im Jahr 2012 wurde vorgeschlagen, einen einheitlichen Referenzzinssatz für alle ungesicherten Konsumentenkredite⁷⁰ als Grundlage zu etablieren, um ein Ausweichen auf andere Kreditformen zur Umgehung der Wuchergrenzen in Zukunft zu verhindern.⁷¹

Zusätzliche Versicherungen iHv. 9.105 Euro zur Absicherung des Ausfallrisikos – Restschuldversicherungen oder auch Restkreditversicherungen – verteuern den Kredit zum Teil in extremem Maße (02/2007). Auch bei Dispokrediten fielen automatisierte Angebote zur Absicherung des Ausfallrisikos auf (33/2007).

Bei der **mehrfachen Umschuldung** wurden als besonders problematisch die jeweilige Kündigung der bestehenden Restschuldversicherung und der Abschluss einer neuen Restschuldversicherung angesehen, die zu einer hohen Kostenbelastung für den Verbraucher führte (09/2008). Denn Rückerstattungen bei Umschuldung bzw. Ablösungen sind verhältnismäßig gering.

Kritisiert wurden auch neue Anbieter mit Kreditkarten auf dem deutschen Markt, bei denen gezielt ein Kreditrahmen mit angeboten wird (auch **Revolving Credit Cards** genannt) und bei dem mit der flexiblen Handhabung des Kredits geworben wird, ohne dass die Kreditmöglichkeit mit dem Girokonto verbunden ist oder ein Raten- und Rückführungsplan des Kredits besteht. Aus den USA ist das Risiko bekannt, über die Nutzung von Kreditkarten in eine Verschuldungsspirale zu gelangen, die in einer Überschuldung des Verbrauchers endet (21/2006).

Verschärfte Kreditrisiken, die in einer nicht hinreichend verantwortungsvollen Kreditvergabe gründen, können einerseits aus Hypothekendarlehen mit aufgeschobener Zins- und Tilgungszahlung resultieren (Infobrief Nr. 21/2007). Dieses Problem ist aber auch auf ungesicherte Kreditformen übertragbar. Denn im Kern geht es hier (1) um Ballonraten bzw. eine „**Ballon**“-**Restschuld** bei Krediten, (2) die **Wertlosigkeit von Sicherheiten** verbunden mit einer (3) **Übervorteilung** des Kunden durch das **finanzierte Geschäft**.

Bei Kreditangeboten in der **Weihnachtszeit** und für **Urlaubsreisen** wurde die Laufzeit der Kredite kritisiert, soweit die Lebensdauer bzw. das nächste Ereignis eintraf, bevor der Kredit zurückgezahlt worden war (36/2007). Derartige Fälle wurden ebenfalls als unverantwortliche Kreditvergabe angesehen.

Im Jahr 2000 wurden Fälle bekannt, in denen Verbraucher **Wertpapierkredite** aufgenommen hatten und durch den Börseneinbruch nicht nur ihr Aktienvermögen und damit auch teilweise die Altersvorsorge verloren, sondern sich zum Teil auch darüber hinaus verschuldeten. Fraglich war, ob eine Bank bei Wertpapierkrediten eine **Aufklärungspflicht** gegenüber Verbrauchern habe (1/2001).

Eine weitere Form stellten Konsumentenkredite dar, mit denen **Kapitalanlagen** über einen langen Zeitraum von bis zu 20 Jahren finanziert werden sollten (26/2006). Kreditfinanzierte Geschäfte sind für Verbraucher sehr risikoreich, weil sie auf den Zinsunterschied als Gewinn

⁷⁰ Dazu zählen insbesondere Ratenkrediten, eingeräumte und geduldete Überziehung, Abrufkredite und Kreditkartenkredite.

⁷¹ Dafür wird die Zeitreihe SUD130Z der Deutschen Bundesbank vorgeschlagen, siehe: Studie zu Dispozinsen / Ratenkrediten: Forschungsvorhaben zur Bereitstellung wissenschaftlicher Entscheidungshilfe für das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV), Dick, Christian u.a. 2012, S. 171, abrufbar unter: <http://www.econstor.eu/handle/10419/65418>.

spekulieren. Wegen fehlender Gesamtbetragsangaben mussten viele der Kredite mit dem gesetzlichen Zinssatz von 4% neu abgerechnet werden (19/2009).

Es wurde beobachtet, dass **Minderjährigen** vereinzelt Kredit über das Girokonto und die EC-Karte gewährt wurde, obwohl eine Kreditaufnahme nur mit Zustimmung des Vormundschaftsgerichts bei Minderjährigen zulässig ist, um ihnen einen schuldenfreien Start ins Erwachsenenleben zu ermöglichen (11/2007).

6.1.4.2 Risiken verbundener Verträge

Die [Bank] hatte die **Auszahlung eines Kredits abgelehnt**, nachdem der Verbraucher die Restschuldversicherung widerrufen hatte, obwohl es in dem Darlehensvertrag hieß, dass die Restschuldversicherung keine Voraussetzung für den Darlehensvertrag sei (17/2008).

Als wichtig wurde auf der Finanzdienstleistungs-Konferenz am 6./7. Juni 2013 erachtet, dass bei mehreren Verträgen diese unbedingt voneinander getrennt werden müssten, so dass der Verbraucher für zwei Produkte zwei getrennte Verträge erhält. Hier wurde das Beispiel eines Rahmenkredits mit einer gekoppelten Versicherung genannt.

6.1.4.3 Preis-Leistungsverhältnis stimmt nicht / Übervorteilungen und Wucher

Bei Restschuldversicherungen wurde bemängelt, dass der Preis für Risikolebensversicherungen um ein Vielfaches niedriger als Restschuldversicherungen, die das gleiche Risiko absichern. Der Markt scheint für die Annexprodukte nicht zu funktionieren (10/2012). Die Anbieter bieten überbewertete Produkte an, die nicht im Verhältnis zur Leistung stehen (04/2007).

6.1.4.4 Nachteiliges Verhalten bei Vertragsanbahnung

Durch das risk-based pricing sind neue Probleme entstanden: so führten und führen teilweise immer noch **Kreditanfragen** zu einer Verschlechterung des Score-Wertes, wenn diese nicht korrekt als Kreditanfrage an die SCHUFA gemeldet werden (13/2006).

6.1.4.5 Sonstige nachteilige Vertragskonditionen in den AGB

Dem *iff* ist aus seiner Arbeit die Verwendung von **Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Nachteil des Verbrauchers**, z.B. durch einseitige Verlängerung der Verjährung zu Lasten des Verbrauchers oder durch Nichtverrechnung von eingehenden Zahlungen auf die Restschuld sondern Verbuchung als „Ratenvorauszahlung“ durch einzelne Banken bekannt.

Im Rahmen einer abgeschlossenen Restschuldversicherung wurde eine AGB-Klausel kritisiert, die eine Zahlung wegen Erwerbsunfähigkeit nur bis zum Rentenalter vorsah. Der Verbraucher sollte ab Eintritt ins Rentenalter die Raten trotz abgeschlossener Restschuldversicherung selbst bezahlen.

Die Konditionen von **Restschuldversicherungen**, die als verbundener Vertrag mit dem Ratenkredit verkauft wurden, wurden als für den Verbraucher nachteilig angesehen und bemän-

gelt. So bot die [Bank] Restschuldversicherungen - hier „Ratenschutzversicherungen“ genannt – als Gruppenversicherung an, die Lebens-, Unfall- und Arbeitsunfähigkeitsversicherungen enthielten. In der Kritik stand die **Vorfinanzierung** der Restschuldversicherung in Höhe von 1.004 Euro und das **eingeschränkte Kündigungsrecht**, hier der Ausschluss der vorzeitigen Kündigung des Restschuldversicherungsvertrages innerhalb der ersten 3 Jahre und darüber hinaus nur eine Kündigungsmöglichkeit zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres (08/2011).

In einem Gutachten im Auftrag der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hatte das *iff* 1998 die **diskriminierende Preisgestaltung** der [Bank] festgestellt. Was damals noch als Phänomen der [Bank] erschien, hat heute weite Teile der Banken erfasst und sich sogar noch um den Aspekt der regionalen Diskriminierung ausgeweitet. Das Wirtschaftsmagazin plusminus hatte in einem bundesweiten Test mittels Testpersonen mit unterschiedlichem Gehalt (von 1300, 2400 und 3100 € monatlich) insgesamt 150 Kredit-Angebote für einen Konsumentenkredit in Höhe von 10.000 € mit einer Laufzeit von 72 Monaten eingeholt. Die Zinssätze der Banken variierten nämlich nicht nur nach Einkommen, sondern auch regional abhängig vom Ort. Positive Ausnahmen bezüglich gleicher Zinssätze bei unterschiedlichem Einkommen waren im Jahr 2005 verschiedene Kreditinstitute (10/2005).

6.1.4.6 Vorvertragliche Informationen

Bei einem Test wurde deutlich, dass einige Anbieter sich den Erhalt von vorvertraglichen Informationen **vom Verbraucher bestätigen lassen**, ohne dass dem Verbraucher diese Informationen übermittelt worden sind (10/2007).

6.1.4.7 Intransparente Verträge

Mit der Umsetzung der Verbraucherkredit-Richtlinie wurde der Rechtsbegriff „Nettodarlehensbetrag“ verändert und wird seitdem nicht mehr einheitlich verwendet. Teilweise ist damit noch der an den Verbraucher ausgezahlte Betrag gemeint, teilweise aber auch der Kreditbetrag, der externe Kosten wie eine Restschuldversicherung mit umfassen kann. Die Richtlinie ist leider ebenso undeutlich, denn sie spricht von Gesamtbetrag, Gesamtkreditbetrag und Gesamtkosten, was nicht identisch ist. Damit werden für den Verbraucher Verträge intransparenter. Banken sollten die gesetzlich vorgeschriebenen **Begriffe** einheitlich und so verwenden, dass Verbraucher die vertraglichen Angaben nicht missverstehen (7/2011).

Bei Krediten zur Studienfinanzierung, die von Studenten häufig bei der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) aufgenommen werden, fiel eine intransparente Darstellung des **Kreditverlaufs** auf (04/2011). Das *iff* kam zu dem Ergebnis, dass für Verbraucher auch in diesem Fall die Schutzvorschriften der §§ 491 ff. BGB anwendbar sind und ein Recht auf einen Tilgungsplan besteht.

Die **Widerrufsbelehrung** wurde in der Vergangenheit oft als unzureichend im Hinblick auf das Erfüllen der rechtlichen Erfordernisse angesehen, so dass Verbraucherdarlehensverträge in diesen Fällen auch Jahre nach Vertragsschluss noch widerrufbar waren. Schon im Jahr 2000 fielen missverständliche Widerrufsbelehrungen der [Bank] auf (06/2000). In den Folgejahren fielen intransparente Formulierungen wie von der [Bank] auf, die es dem Verbraucher

überließen zu beurteilen, ob es sich bei dem Vertrag um ein verbundenes Geschäft handelte und welche Rechtsfolgen der Widerruf hat. Unabhängig davon ist die Widerrufsbelehrung bezüglich des Darlehensvertrags, weil sie nicht konkret benennt, dass es sich um ein verbundenes Geschäft handelt (02/2009).⁷²

6.1.4.8 Ungeregelte Anschlussfinanzierung

Bei Studienkrediten ist die [Bank] aufgefallen, die Studenten Kredite verkauft hat, bei denen die Anschlussfinanzierung nicht geregelt war. Als Folge verlangte die [Bank], Nachfolgerin der [Bank], von den Kreditnehmern mit Auslaufen der Sollzinsbindung die vollständige Tilgung innerhalb weniger Wochen bzw. Überziehungszinsen,⁷³ was zu Kritik in den Medien führte.⁷⁴

6.1.4.9 Unzulässige Gebühren, Entgelte und Berechnungen

Der Bundesgerichtshof hat mit Urteil vom 7.6.2011, Az.: XI ZR 388/10, auf Klage eines Verbraucherschutzvereins eine Klausel für unwirksam erklärt, die eine **Kontoführungsgebühr** von 2,00 Euro bei Darlehensverträgen vorsieht. Die höchstrichterliche Rechtsprechung hat die Klausel als Preisnebenabrede gewertet und die Unzulässigkeit damit begründet, dass die Kontoführung allein im eigenen „organisatorischen bzw. Buchhaltungsinteresse“ der Bank erfolgt, die Zahlungseingänge des Kunden und etwaige Rückstände überwachen und eingehende Beträge nachvollziehbar verbuchen muss. Die Kontoführung stelle auch keine eigene (Dienst-)Leistung der Bank für den Kunden dar. Durch die Entscheidung stellte sich die Frage der Rückerstattung und Verjährung, denn viele Banken erstatteten die Beträge für die Vergangenheit nicht von selbst und auch auf Nachfrage nur zum Teil rückwirkend.

Eine weitere Variante betraf die Einführung von zusätzlichen Entgelten **für die Einräumung eines Kreditrahmens** (19/2008) sowie zusätzliche Entgelte **für die Überschreitung** des eingeräumten Dispositionskredits. Derartige Gebühren sind aus Großbritannien bekannt, bei denen Banken teilweise 50 GBP für jede Überschreitung der Kreditlinie zusätzlich zum Zinssatz verlangt hatten. Die britische Aufsichtsbehörde schritt ein, löste das Problem aber nur teilweise.

Die [Bank] fiel mit Entgelten auf, die sie für „die **Zusendung eines Jahreskontoauszuges** gegen eine angemessene jährliche Gebühr von zzt. 6,90 Euro zzgl. Porto“ erhob. Auch diese wurden als unzulässig gewertet (25/2009).

Bei Verbraucherdarlehen begann ab dem Jahr 2010 die Diskussion, ob bisher übliche **Bearbeitungsgebühren** rechtlich zulässig sind oder eine unangemessene Benachteiligung darstellen, da sie vom Leitbild des § 488 I BGB abweichen. Kritisiert wurden dabei u.a. die vom Kreditvolumen abhängige Höhe, die Einbehaltung bei vorzeitiger Rückzahlung des Darlehens

⁷² Die von der [Bank] damals verwendete Formulierung lautete: „... an den mit dem Darlehensvertrag gegebenenfalls verbundenen Restschuldversicherungsantrags ...“ (02/2009).

⁷³ Die Überziehungszinsen der [Bank] lagen nach Angaben ihres Preisverzeichnisses im Juni 2013 bei 17,40 % p.a.* (* = Zinssatz betrifft Neugeschäft); ohne Beachtung des unterjährigen Zinseszinses.

⁷⁴ „[Bank] kündigt Studienkredite Schuldenfalle Studium: Schuldenfalle Studium“, Süddeutsche Zeitung vom 10. April 2013, abrufbar unter: <http://www.sueddeutsche.de/bildung/commerzbank-kuendigt-studienkredite-schuldenfalle-studium-1.1645112>.

und die fehlende Dienstleistung für den Verbraucher an sich. Inzwischen gibt es zahlreiche Entscheidungen der Oberlandesgerichte und Aufsätze, die von einer Unzulässigkeit der Bearbeitungsgebühr bei Verbraucherdarlehen ausgehen, so dass von einer gefestigten Rechtsprechung gesprochen werden kann. Ein BGH-Urteil ist von Anbieterseite bisher verhindert worden, als deutlich wurde, dass der BGH zugunsten des Verbrauchers entscheiden würde. Es gibt derzeit immer noch Banken, die Bearbeitungsgebühren bei Verbraucherdarlehen erheben und die Rückerstattungspraxis auf Nachfrage der Verbraucher ist sehr unterschiedlich. So erfolgt zum Teil eine Versagung der Rückerstattung mit dem fragwürdigen Argument, dass die Bearbeitungsgebühr jeweils individuell ausgehandelt worden sei (09/2013).

Die [Bank] hatte Kunden nach der neuen Rechtslage für die vorzeitige Rückzahlung eines Konsumentenkredits eine **Vorfälligkeitsentschädigung** berechnet, bei der sowohl die verständliche Angabe der Berechnungsmethode für die Vorfälligkeitsentschädigung bemängelt wurde als auch die pauschale Höhe des maximal zulässigen Betrags sowie einer zuzüglichen Bearbeitungsgebühr von 50,- Euro und einer Versandpauschale 0,90 EUR. Keiner der genannten Punkte wurde als zulässig angesehen. Ein ähnliches Verhalten wurde von der [Bank] berichtet (02/2009).

Ein weiterer Fall betraf die **Berechnungsmethode der Zinsen** der [Bank], die Raten per Lastschrift einzog und, wenn der Erste des jeweiligen Monats auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag fiel, die Rate erst am folgenden Werktag einzog und bis dahin weiterhin Zinsen auf den ursprünglichen Kreditbetrag berechnete. Die Abweichung zuungunsten der Verbraucher war im Einzelfall gering, die Methode wurde jedoch als nicht zulässig angesehen (37/2008).

Die [Bank] gab in einem Vertrag den **Nominalzinssatz zu niedrig** an, der effektive Jahreszins war dagegen korrekt berechnet. Das *iff* vertrat die Auffassung, dass der Kreditvertrag mit dem niedrigeren Nominalzinssatz neu abgerechnet werden musste (26/2006).

6.1.4.10 Umgehung gesetzlicher Vorschriften

In der Vergangenheit fielen vereinzelt Anbieter auf, die versuchten, gesetzliche Vorschriften zu umgehen. So bot die [Bank] Konsumentenkredite „ohne Zinsen“ an, aber mit einer hohen Bearbeitungsgebühr. Das Verhalten wurde als unzulässige Umgehung der Formvorschriften gewertet (48/1999).

6.1.5 Verhalten während des Vertragsverlaufs

6.1.5.1 Servicing

Banken verweigern die Rückerstattung von Bearbeitungsgebühren, obwohl zahlreiche Oberlandesgerichte diese für unwirksam erklärt haben und die Rechtsprechung gefestigt ist. Eine BGH-Entscheidung wurde von einem Anbieter gezielt verhindert, nachdem deutlich wurde, dass der BGH zugunsten des Verbrauchers entscheiden würde. Einige Banken vertreten die Auffassung, dass es sich bei den **Bearbeitungsgebühren** um eine jeweils individuelle Vereinbarung handeln würde (09/2013) bzw. für bestimmte Darlehen, die von der KfW refi-

nanziert worden sind, die Rechtsprechung nicht gelten würde (08/2013). Die Rückerstattungsbereitschaft bei Banken lag hier laut vzbv bisher bei 5,5 %, folglich lehnen also 94,5 % den Anspruch des Verbrauchers ab.⁷⁵ Dem *iff* ist keine einzige Bank bekannt, die von sich aus eine Rückerstattung aktiv unternommen hat. Einige Banken halten weiter daran fest und verlangen eine Bearbeitungsgebühr von den Verbrauchern (20/2012).

Ein ähnliches Verhalten ist bei der **Rückerstattungen** bzw. Verzicht auf Forderungen bei Widerruf verbundener Verträge zu beobachten (22/2010). Positiv fiel hier allerdings die [Bank] bei einem Widerruf eines verbundenen Geschäftsablaufs auf, als sie nach erklärtem Widerruf und Aufforderung zur Rückerstattung die Restschuldversicherung in voller Höhe erstattete (40/2008).

Nachdem ein Verbraucher den fehlenden Nominalzins in einem Ratenkredit bemängelt hatte, war die [Bank] bereit, den Vertrag mit dem gesetzlichen Zinssatz von 4 % p.a. abzurechnen, führte dies aber mit einem Pro-Monats-Zinssatz von 0,33 % durch, eine **bewusste Täuschung des Verbrauchers**, da der Pro-Monats-Zinssatz nicht, wie Laien oft vermuten, mit $\frac{1}{12}$ des Nominalzinssatzes angesetzt werden kann. Offensichtlich falsche Berechnungsmethoden zum Nachteil der Verbraucher verwendete auch die [Bank] (34/1999). Auffällig wurde ebenso die [Bank], die mehrfach falsche Berechnungsmethoden angewendet hatte, indem sie intern mit anderen Zinssätzen den Ratenkredit abrechnete, ungerechtfertigte Buchungen vornahm und statt Verzugszinsen höhere Überziehungszinsen berechnete (49/1998).

Banken **berufen sich** bei Ansprüchen der Verbraucher **oft auf Verjährung** nach drei Jahren (§ 195 BGB), Beispiel Bearbeitungsgebühren, während das Gesetz die Verjährung bei Ansprüchen im umgekehrten Fall um ein Vielfaches erweitert hat (§ 497 III BGB). Bei unzulässigen Zinsanpassungen von variabel verzinsten Konsumentenkrediten hat die Rechtsprechung Verbrauchern Rückerstattungsansprüche abgeschnitten. Banken haben sich hier ebenfalls regelmäßig auf die kurzen Verjährungsregeln berufen und im Nachgang die Verträge nicht korrekt abgerechnet (28/2003).

Bei Ansprüchen der Verbraucher erstattet die Bank nur den Betrag zurück, den der Verbraucher verlangt und **schweigt über weitere Ansprüche**, zum Beispiel gezogene Nutzungen. Daher hat sich das *iff* immer wieder mit Fragen beschäftigt, wie eine Rückerstattung zu berechnen ist (3/20102).

Banken geben teilweise **falsche Berechnungen** an Verbraucher. So war ein Tilgungsplan falsch. Die BaFin sah in geringfügigen Fehlern kein Problem. Verbraucher sollten aber unabhängig von Schadensersatzansprüchen jederzeit korrekte Berechnungen ihrer Darlehen erhalten (12/2008). Fehlerhafte Berechnungen gab es auch in Zusammenhang mit vorzeitigen Ablösungen von Krediten (36/1999).

Die [Bank] forderte nach Rückzahlung des mitgeteilten Ablösebetrags in einem Fall noch einmal zusätzlich 708 Euro mit der Begründung, dass sie eine falsche Rückberechnungsformel verwendet und **sich dadurch verrechnet hätte**. Ein Nachzahlungsanspruch bestand nach

⁷⁵ Siehe: Initiative Finanzmarktwächter: Rückerstattungspraxis der Banken und Sparkassen bei unzulässigem Kreditbearbeitungsentgelt vom 16. April 2013, abrufbar unter: <http://www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/kredit-bearbeitungsentgelt-rueckerstattung-fmw-2013.pdf>.

Ansicht des *iff* nicht (07/2012). Bei der gleichen Bank gab es weitere dokumentierte Probleme mit der von ihr verwendeten Rückrechnungsformel (11/2012).

Die [Bank] verlangte bei einer Kfz-Finanzierung zusätzlich sogenannte **Vorlaufzinsen**. Das Verhalten der Bank führte dazu, dass der Verbraucher mehr bezahlen musste, als vertraglich in der Gesamtbetragsangabe ausgewiesen war und eine höhere Belastung hatte, als im effektiven Jahreszins ausgeführt wurde (38/2007).

Die **Haftung für unerlaubte Abhebungen** durch Dritte wurde in Bezug auf Kreditkartenkredite bereits im Jahr 2000 kritisiert (16/2000). Einige Kreditkartenaussteller hatten eine „eidesstattliche Versicherung“ vom Verbraucher verlangt, dass nicht er die Weisung für die Zahlung durch Angabe der Kreditnummer im Internet abgegeben hat. Fraglich waren die Rechtmäßigkeit des Verlangens und die möglichen negativen Folgen für Verbraucher bei (fahrlässigen) Falschaussagen.

Im Fall eines **Widerrufs bei Ablösung von Krediten bei einer anderen Bank** musste der Verbraucher, da ein Kredit bei einer anderen Bank bereits abgelöst wurde, für die Rückzahlung des gezahlten Betrages selbst sorgen. Das hat faktische Einschränkungen des Widerrufsrechts zur Folge, denn der Altkredit lebt in diesem Fall nicht mehr (14/2006).

6.1.5.2 Vertragsanpassung

Zum Thema **Vertragsanpassung** und Umschuldung auf der Finanzdienstleistungs-Konferenz am 6./7. Juni 2013 befragt, war die Meinung auch von Anbieterseite, dass „wenn nichts mehr gehe“, dem Verbraucher keine Umschuldung angeboten werden sollte. Gemeint ist der Fall, wenn die Liquidität des Verbrauchers bereits ausgereizt ist.

Von Verbraucherverbands- und Schuldnerberatungsseite wurde angeregt, dass die Banken bei einer Überschuldung auch **Bereitschaft** zeigen sollten, auf Vergleiche einzugehen bzw. die **Kreditsumme und die Ratenhöhe insgesamt anzupassen**. Oft seien die Banken die Hauptgläubiger. Im Krisenfall bleibe den Verbrauchern nur der Weg in das Verbraucherinsolvenzverfahren, obwohl sie bei einer niedrigeren Belastung die Kredite weiter bedienen würden und dies auch wollten, weil die Banken in der Regel nicht bereit seien, auf einen Teil der Forderung zu verzichten. Ein Anbieter wies darauf hin, dass eine zeitweise Praxis bereits üblich sei – siehe Kurzarbeit – und hier ein Eigeninteresse der Bank bestehe, dies helfe aber bei Überschuldung nicht langfristig. Im Einzelfall gebe es auch hier Banken, die sich auf eine Schuldreduzierung einließen. Als wirkliche Lösung des Problems wurde dies aber bei der Diskussion nicht empfunden, so dass offen blieb, wie eine Lösung des Problems aussehen könnte.

Der BGH hat in einer Entscheidung⁷⁶ die Unwirksamkeit der **Preisanpassungsklausel** festgestellt, weil die Kreditinstitute bei Preisanpassungen, zu denen auch die Zinsen von Verbraucherdarlehensverträgen gehören, den Verbraucher damit unangemessen benachteiligen konnten. Die Klagen wurden von Verbraucherschutzorganisationen eingereicht (13/2009, 20/2009). Tatsächlich war es für die Verbraucher oft nicht nachvollziehbar, wie Kreditinstitute ihre

⁷⁶ Urteil vom 21.04.2009, Az. XI ZR 78/08.

Preise angepasst haben (17/2003). Auch kam es bei Zinsanpassungen in der Vergangenheit immer wieder zu Übervorteilungen der Darlehensnehmer, indem Banken ihre eigene Zinsanpassung zu Ungunsten der Verbraucher betrieben (37/2003) oder die Zinsen trotz vertraglich vereinbarter variabler Verzinsung überhaupt nicht veränderten (14/2000).

Bei der Ratenanpassung aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten kann es zu **Kostensteigerungen** durch weitere Zinsen und Entgelte kommen. Zum Schutz der Verbraucher wurde diskutiert, wann bei Vertragsänderungen die Informationspflichten und die Schriftform für einen (neuen) Verbraucherdarlehensvertrag eingehalten werden müssen und welche Folgen die Nichtbeachtung für die Pflicht zur Zahlung zusätzlicher Kosten hat.

Bei der eingeräumten Überziehung (Dispokredit) kommt es immer wieder zu Fällen, in denen die Kreditlinie für den Verbraucher **überraschend gekündigt** wird⁷⁷, ohne Übergangsfrist (05/1995).

6.1.6 Zahlungsschwierigkeiten und Scheitern

6.1.6.1 Erhöhte Zinsen und Kosten bei Verzug

In der Vergangenheit sind Fälle bekannt geworden, in denen die Raten für ein Immobiliendarlehen **aus dem Dispositionskredit** bei der gleichen Bank **abgebucht** wurden (30/2010). Ähnliches existiert auch bei Ratenkrediten (35/2003; 49/1998). Das Darlehen hat sich so verteuert, da die Zinssätze des Dispositionskredits höher waren als die gesetzlich zulässigen Verzugszinsen. Zudem kam es zu einem Zinseszinsseffekt, der im Verzug bei Ratenkrediten gesetzlich ausgeschlossen ist gem. § 497 Abs. 2 BGB. Dabei ist es im erstgenannten Fall auch dazu gekommen, dass aufgrund der stets pünktlichen Ratenabbuchung das vereinbarte Limit des Dispositionskredits auf dem Girokonto überschritten wurde. Die Kontoüberziehung hatte die [Bank] hingenommen. Das Debet hat sie als geduldete Überziehung behandelt und es nach ihren im Preis- und Leistungsverzeichnis enthaltenen Bedingungen verzinst. Diese Vorgehensweise wurde für einen Zeitraum von weit mehr als drei Monaten praktiziert.

Die [Bank] buchte bei einem gekündigten Überziehungskredit eigenmächtig weiter Raten für ein anderes Darlehen des Verbrauchers ab und berechnete dafür den Verzugszinssatz von 16,75%, zum Teil mit eigenmächtigen Umbuchungen (35/1999). Bei gekündigten Ratenkrediten Kontokorrentzinsen zu verlangen, war auch von [Banken] beobachtet worden (78/1996).

Eine Abrechnung der [Bank], die mehrfach **falsche Berechnungsmethoden** zum Nachteil des Verbrauchers angewendet hatte, war nicht nur zu beanstanden, weil statt der Verzugszinsen höhere Überziehungszinsen berechnet wurden, sondern auch aufgrund von nicht nachvollziehbaren Buchungen. Statt einer Restschuld von DM 4.242,06 ergab sich so eine Restschuld

⁷⁷ „... Auf Nachfrage bei der... [Kreditinstitut], was da los sei, sagte man mir ganz schlicht und einfach: Ja ihr Dispo ist fristlos gestrichen, da irgend-wann ein negativer Eintrag bei der Schufa kam, ob wir das klären und zahlen interessierte sie nicht. Das Konto befindet sich mit 1300 Euro im Soll und die Kreditlinie lag bei 2100 Euro... Es kann doch nicht angehen, dass die Banken das Recht haben, die Menschen in den Ruin zu schicken. Wenn die... [Kreditinstitut] uns einen Brief geschickt hätte mit der Bitte, den Dispo abzulösen, da sie den [sonst] kündigen muss, hätten wir eine Lösung gefunden und den Dispo so schnell es geht abgelöst. Nur das ganze geschah ohne jegliche Mahnung...“, zitiert nach: Studie zu Dispozinsen / Ratenkrediten: Forschungsvorhaben zur Bereitstellung wissenschaftlicher Entscheidungshilfe für das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV), Dick, Christian u.a. 2012, S. 191 f., abrufbar unter: <http://www.econstor.eu/handle/10419/65418>.

von DM 2.582,43 (49/1998). Ähnliches Verhalten wurde bei anderen Anbietern in den 90er Jahren bekannt.

Problematisch wurde auch gewertet, dass die [Bank] **Zinsen auf aufgelaufene Verzugszinsen** berechnete, obwohl weder eine diesbezügliche Mahnung noch Verzug vorlag (79/1996).

Ein weiterer Fall betrifft die [Bank], die unerklärliche „Beitreibungskosten“ von dem Verbraucher verlangte und diese der Restschuld des gekündigten Kredits zuschlug und mitverzinst (80/1996). Neben Verzugszinsen wurden hier Rechtsanwaltskosten in Rechnung gestellt, die offensichtlich schon einmal bezahlt worden sind. Problematisch erscheint hier auch, Rechtsanwälte einzuschalten, wenn die Verbraucher überschuldet sind und nicht zahlen können, es also keine Anhaltspunkte dafür gibt, dass die Einschaltung eines Rechtsanwalts die Zahlungsbereitschaft verbessert.

Zusätzliche unberechtigte **Kosten durch Inkassounternehmen** sind ein weiteres Problem für Verbraucher. Aufgrund von Nichtzahlung von zwei Raten erfolgte ein Besuch eines Mitarbeiters einer so genannten Service GmbH im Auftrag des den Kfz-Kauf finanzierenden Unternehmens. Für diesen Besuch wurden dem Verbraucher 178,00 EUR im Nachhinein in Rechnung gestellt. Derartige Forderungen wurden als unzulässige Inkassokosten angesehen.

6.1.6.2 Aufrechnung mit geschütztem Einkommen

Die **Pfändung in Kreditlinien** wurde im Jahr 2001 diskutiert, nachdem der BGH entschieden hatte, dass zumindest bei Inanspruchnahme eine Pfändung möglich sei. Heute taucht das Problem der „Pfändung in Kreditlinien“ bei **P-Konten** in der Form auf, dass die eigene Bank bei Gutschriften ein **negatives Saldo gegenrechnen** darf, während Dritte auf die durch das P-Konto geschützten Beträge nicht zugreifen können. Das Grundproblem der Aufrechnung von Darlehensforderungen mit geschütztem Einkommen spiegelt sich in den Infobriefen seit den 90er Jahren.

6.1.7 Abwicklung und Beendigung

6.1.7.1 Erhöhte Kosten durch Inkassobüros und Rechtsanwälte

Als problematisch wurden Fälle bei **Einschalten von Inkassobüros und Rechtsanwälten** durch die Bank empfunden, die enorme Kostentreiber waren. Drei Wochen nach Kündigung des Girokontos wurde ein Inkassounternehmen beauftragt und neben Verzugszinsen Gebühren, Auslagenpauschalen, Vertragszinsen, Rechtsanwaltsgebühren und weitere Kontoführungsgebühren verlangt. Der Ombudsmann der Banken hatte dem Kreditnehmer in dem vorliegenden Fall weitgehend Recht gegeben und insbesondere die Erstattung der Inkassokosten abgelehnt, die Rechtsanwaltskosten aber für rechtens erklärt (8/2002).

In den 90er Jahren hatte die schweizerische [Bank] bei einer vorzeitigen Kündigung eines Kreditvertrags eine **“Fälligstellungskostenpauschale”** in Höhe von 50,-DM berechnet sowie darüber hinaus Mahn- und Verzugskosten in Höhe von 46,- DM. Gleichzeitig kündigte es Verzugszinsen in Höhe von derzeit 15.8 % per Jahr an (53/1998).

6.1.7.2 Weitere Ratenzahlungen von Verbrauchern an Banken trotz Insolvenzschutz

Trotz Durchlaufen des Verbraucherinsolvenzverfahrens war eine Verbraucherin durch die Forderungen der [Bank] weiterhin belastet. Denn die Verbraucherin verzichtete auf den Unterhalt für ihre z.T. schwerbehinderten Kinder durch den Ehemann, weil dieser weiterhin Raten an die Bank aufgrund einer abgegebenen Bürgschaft zahlte. Dies fiel erst in der Schuldnerberatung auf (22/2011).

6.1.7.3 Verhalten bei Kündigung durch den Verbraucher

Die [Bank] bot anlässlich einer vorzeitigen Kündigung durch den Verbraucher zwei Monate nach Vertragsschluss einen **Aufhebungsvertrag** an, der zu einer zusätzlichen Zahlung von 339,70 € führte, was ca. 2,5 % der „noch offenen Bruttoforderung entspricht“ sowie 4,50 EUR für den vertraglichen Kontoauszug und Portoersatz (0,55 EUR). Die Restschuldberechnung erfolgte anhand der in den AGB genannten Rückrechnungsformel. Bezüglich der Restschuldversicherung, die als Gruppenversicherung abgeschlossen wurde, war die [Bank] der Auffassung, dass der nicht verbrauchte Teil der Prämie nicht an den Darlehensnehmer auszukehren war. Denn dieser habe nach den Darlehensbedingungen sämtliche zu erwartenden Versicherungszahlungen einschließlich eines Anspruchs auf Rückprämie an die Bank abgetreten (02/2009).

Ähnliches wurde auch von anderen Banken berichtet: die [Bank] verlangte im Fall einer vorzeitigen Kündigung eine **Ablösegebühr** von 40,- Euro und eine Bearbeitungsgebühr von 9,50 Euro, also insgesamt 49,50 Euro zusätzlich. Bei einer ordentlichen Kündigung wurden zusätzliche Entgelte als nicht zulässig angesehen, denn die ordentliche Kündigung ist Teil des ursprünglichen Vertrags und keine besondere Leistung (11/2006).

Die [Bank] legte bei vorzeitiger Kündigung eines Ratenkredits eine Abrechnung vor die u.a. deshalb zu beanstanden war, weil sie offensichtlich dem Verbraucher auch die zukünftigen **Restschuldversicherungsprämien** in Rechnung gestellt hat und hierfür entweder überhaupt **keine Erstattung** vorgenommen oder einen nach einem für den Verbraucher sehr ungünstigen Berechnungsschlüssel verwendet hat (02/2003).

Auch die Art der Berechnung war nachteilig für den Verbraucher und im Übrigen **intransparent**, weil monatliche Zinssätze verwendet wurden und zukünftige Zinsen gegengerechnet wurden, anstatt eine Laufzeitkongruenz, zeitgenaue Berechnung vorzunehmen, in denen nur die Zinsen ausgewiesen werden, die tatsächlich entstanden sind (02/2003).

6.1.7.4 Verhalten bei Eintritt eines abgesicherten Risikos

Die [Bank] hatte für ein Darlehen, das mit einer Restschuldversicherung im Todesfall bei der [Versicherung] aufgenommen wurde, trotz Todesfall und Eintritt der Versicherung, für die Restschuld vom Girokonto des Verstorbenen weitere zwei Raten abgebucht. Nach Reklamation durch den Verbraucher vertrat die [Bank] zuerst die Auffassung, dass das Darlehen erst zu dem Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung von der Versicherung abzurechnen sei. Später gab

die [Bank] nach, verlangte aber verbleibende Verzugszinsen, von 57 Euro von den Erben, die die Versicherung nicht erstattet hatte. Sämtliche Ansprüche wurden aufgrund der Einstandspflicht der Versicherung zum Zeitpunkt des Todes für unzulässig erachtet (5/2003).

6.2 Testkäufe

Für die Prüfung der Kriterien im Bereich der Zugangsbedingungen, der Informationsgabe sowie der Qualität der Kreditberatung bietet sich die Methode des Mystery-Shoppings an. Dabei wird das Mystery-Shopping auf der Basis eines einheitlichen Testkonzepts und Testdesigns vorgenommen. Die Aufgabenstellungen und Bewertungsmaßstäbe sind entsprechend einheitlich zu definieren. Hierfür werden zunächst die Kriterien ausgewählt, welche in den entsprechenden Prüfungsbereich des Vertragsschlusses fallen. Dabei dient das Mystery Shopping der Informationsbasis und erfolgt als Stichprobe, um die u.a. aus dem theoretischen Konzept gewonnenen Kriterien auf ihre Praktikabilität hin zu überprüfen. Dafür dienen mindestens zwei Test-Szenarios, welche neben der Überprüfung jener allgemeinen Standards des Zugangs, der Informationsgabe sowie der Qualität der Kreditberatung zugleich individuelles und an den Kreditnehmer orientiert bedarfsgerechtes Anbieterverhalten abfragen.

7 Ethische Prinzipien im Kreditgeschäft

Die Grundlage von Rechtsnormen einer Rechtsordnung - wie dem Kreditrecht - bilden rechts-ethische Prinzipien, die einen offenen und unbestimmten Inhalt aufweisen,⁷⁸ da positives Recht und Moral sich „gleichursprünglich aus traditionaler Sittlichkeit“ differenzieren.⁷⁹ Jeder Rechtsnorm liegt mithin eine Gerechtigkeitserwägung als Rechtsprinzip zugrunde,⁸⁰ die der ausgleichenden und Verteilungsgerechtigkeit, dem Rechtsgüterschutz sowie dem Schutz des Schwächeren dient.⁸¹ Ausfluss dieser Rechtsprinzipien sind neben dem Schutz wohl erworbener Rechte, des „guten Glaubens“ (Vertrauensschutz) insbesondere auch der Schuldner- und Verbraucherschutz, welcher im Kreditrecht einen Niederschlag findet.⁸²

Dabei bezweckt Recht lediglich ein ethisches Minimum in der Gesellschaft zu gewährleisten, das positive Recht ist daher fragmentarisch.⁸³ Es verbleiben gewollte „ethische“ Regelungslücken, die auf dem Compliance-Ansatz aufsetzend und darüber hinausgehend, Bestandteil eines unternehmensethischen Engagements von Kreditinstituten sein können, die neben den ökonomischen Bedingungen des Wettbewerbs auch die Interessen ihrer Kreditnehmer als Teil ihrer maßgeblichen Stakeholder in einem hervorzuhebenden Maße berücksichtigen.⁸⁴ Im Folgenden werden die im Kreditgeschäft anwendbaren rechtsethischen Prinzipien kurz skizziert, um diese dem Kreditrecht zugrundeliegenden Wertungen als Ausgangspunkt für ein darüber hinausgehendes überobligatorisches Engagement der Kreditinstitute im Rahmen des Kriterienkatalogs heranzuziehen.

7.1 Nichtdiskriminierung

Das Prinzip der Regelgleichheit sowie Nichtdiskriminierung findet eine verfassungsrechtliche Verankerung in Art. 3 GG.⁸⁵ Dieser grundrechtliche allgemeine Gleichheitssatz besagt, dass Gleiches nicht ohne sachlichen Grund ungleich zu behandeln ist. Eine absolute Schranke bilden hingegen Art. 3 Abs. 3 S. 1 und 2 GG, welche eine Ungleichbehandlung aufgrund des Geschlechtes, der Herkunft, der Rasse oder Sprache, des Glaubens, der religiösen oder politischen Anschauungen sowie der Behinderung verbieten. Unmittelbar aus dem Grundrecht ver-

⁷⁸ Vogel, Juristische Methodik, S. 67.

⁷⁹ Habermas, Faktizität und Geltung, S. 111, 135; insofern ist auch der deontologische Gehalt von „Regeln (Normen)“ und „Grundsätzen (Prinzipien)“ identisch. Es sind „Gebote (Verbote, Erlaubnisse), deren Sollgeltung den Charakter einer Verpflichtung zum Ausdruck bringen.“ (s.s.O., S. 255).

⁸⁰ Auch Hof sieht in der Freiheit, der Menschenwürde u. der Gerechtigkeit elementare Werte, die der Rechtsordnung als Gestaltungsprinzip zugrunde liegen: Rechtsethologie, S.99; vgl. Behrends, Rechtsethische Grundlagen des Privatrechts, S. 4ff.; Bydlinksi, Prinzipiell-systematische Rechtsfindung im Privatrecht, S. 12; f. Alexy sind Prinzipien Optimierungsgebote, die in den einfachen gesetzlichen Regelungen die Grundrechte der Verfassung realisieren (f. das Zivilrecht u. in der Bürger/Bürger-Relation: Alexy, Theorie d. Grundrechte, S. 473-493), Habermas kritisiert unter Bezugnahme auf Dworkin, dass damit der deontologische Gehalt abgeschwächt wird (Faktizität und Geltung, S. 312-316).

⁸¹ Eidenmüller, Effizienz als Rechtsprinzip, S. 170; kritisch hierzu und auf die Korrektur von Marktversagen beschränkend vgl. Ott/Schäfer, Präventivwirkung zivilrechtlich- und strafrechtlicher Sanktionen, S. 36.

⁸² Hof, siehe Fn. 80.

⁸³ Für einer Verhältnisbestimmung zwischen ethischen und Rechtsnormen vgl. Simon, Theorie der Normen – Normentheorien, S. 123-130.

⁸⁴ Wieland definiert die moralische Dimension einer Transaktion eines Unternehmens (Tm) als Gleichung, die sich aus der Selbstbindung und Selbst-Governance eines Unternehmens (IS), seinen Koordinations- und Kooperationsmechanismen (OKK), den formalen Institutionen des Rechts (FI) und den informellen Institutionen einer Gesellschaft wie deren Moral (IF) zusammensetzt (Theorie d. Governanceethik in: ZfWU 2001, Heft 2, S. 8-10).

⁸⁵ Öffentlich-rechtliche Kreditinstitute unterliegen dem Gleichbehandlungsgebot durch ihre Grundrechtsbindung (vgl. BGH, Urt. v. 11. März 2003 – Az. XI ZR 403/01; BGH, Urt. v. 17. Juni 2003 – Az. XI ZR 195/02).

pflichtet sind öffentlich-rechtliche Kreditinstitute aus Art. 1 Abs. 3 GG,⁸⁶ private Banken dagegen nur mittelbar im Rahmen zivilrechtlicher Generalklauseln (z.B. §§ 138, 242 BGB) sowie auf Basis des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG). Das AGG erweitert das Diskriminierungsverbot um die Kriterien des Alters sowie der sexuellen Identität.⁸⁷ Im Kreditgeschäft kommt die Thematik der Antidiskriminierung insoweit zum Tragen, als behinderten und älteren Personen durch höhere Zinsen oder eine Restschuldversicherung deutlich teurere Kreditkonditionen eingeräumt werden oder eine Kreditversagung droht.⁸⁸ Während für diese gruppenbezogenen Merkmale das AGG Anwendung finden kann, um die Abschlussfreiheit (hier: Kreditvergabebereitschaft) sowie die Inhaltsfreiheit (hier: z.B. im Hinblick auf den Zinssatz) zu begrenzen, gilt dies nicht für das individuelle Merkmal der Bonität des Darlehensnehmers. Denn diese - insbesondere im Hinblick auf die Risikoabsicherung von Kreditinstituten wie auch vor dem Hintergrund einer Überschuldungsprävention - stellt ein grundsätzlich zulässiges Kriterium der Ungleichbehandlung dar. Die Übergänge hingegen von gruppenbezogenem und individuellem Merkmal der Bonität sind fließend. So ziehen manche Kreditinstitute über Auskunfteien und Scoringssysteme z.B. die gruppenbezogenen Kriterien des Geschlechts, des Alters oder der Geodaten zur Berechnung des individuellen Bonitätsrisikos heran (da von diesen Faktoren die durchschnittliche Lebenszeit, innerhalb welcher der Kredit zurückgeführt werden kann, abhängt). Ungerechtfertigte Ungleichbehandlungen können daraufhin entstehen, wenn ein Gruppenmerkmal erfüllt ist, obgleich die individuelle Zahlungsbereitschaft oder -fähigkeit eines Kreditinteressenten höher als der damit in Verbindung gesetzte Durchschnitt liegt. Auch die Berechnung der Bonität auf der Grundlage eines falschen Datenmaterials ist möglich, so dass in der vergleichenden Zusammenschau verschiedener angefragter Auskunfteien und Scoringinstitute ein deutlicher Vorteil für den Kreditinteressenten gesehen wird, um eine Diskriminierung zu vermeiden.

Ferner beeinflusste die Anzahl der Kreditanfragen den Wert des Kreditscorings bislang negativ. Da dem Kreditsuchenden erst nach dem Rating ein Angebot unterbreitet und ein effektiver Jahreszins mitgeteilt wird,⁸⁹ blieb dem Kreditnehmer das Einholen ausreichender Vergleichsangebote als Informationsgrundlage für eine wohlüberdachte Entscheidung verwehrt.⁹⁰ Nunmehr enthält § 28a Abs. 2 S. 4 BDSG ein unabdingbares Verbotsgesetz, welches verlangt, dass die während der vorvertraglichen Verhandlungen erhobenen Informationen und Umstände aus Gründen eines besonderen Vertrauensverhältnisses nicht an Auskunfteien (wie die SCHUFA) weitergegeben werden dürfen, um den Kreditinteressenten vor Nachteilen resultierend aus der Inanspruchnahme seiner Rechte zu schützen. Konditionenanfragen dürfen daraufhin nicht mehr von der Schufa zum Scoring verwandt werden. Um darüber hinaus das Bonitätsscoring wie auch die Kreditvergabepraxis von Kreditgebern transparent werden zu lassen, ist gem. § 34 BDSG auf Verlangen des Kreditinteressenten das Bonitätsscoring offen-

⁸⁶ BGH NJW 2003, 1658.

⁸⁷ Ein Gesetzesentwurf scheiterte, welcher die Einfügung des Kriteriums der sexuellen Identität in Art. 3 Abs. 3 S. 1 GG bezweckt (BT-Drs. 17/254). Ungeachtet dessen besteht eine entsprechende Bindung durch das Gemeinschaftsrecht und Art. 5b der Vertrag von Lissabon, welcher über das Zustimmungs- und Umsetzungsgesetz gem. Art. 23 Abs. 1 GG als Bundesrecht gilt.

⁸⁸ Schürnbrand, BKR 2007, 305.

⁸⁹ Vgl. iff-infobrief 13/2006, abrufbar unter: <http://www.verantwortliche-kreditvergabe.net/media.php?t=media&f=file&id=2177>;

⁹⁰ Intransparenz kann im Rahmen des Konditionenwettbewerbs zu einem Marktversagen führen, so dass den Kunden ein Selektieren des für sie besten Anbieters verhindert wird (vgl. diesbezügliche Ausführungen zur „marktpolitischen Funktion“ des AGB-rechtlichen Transparenzgebots sowie zu § 6 PangV n.F.; Kümpel, Bank- und Kapitalmarktrecht, Rn. 2.77; Metz, NJW 1991, 668, 670).

zulegen und in seinem Zustandekommen zu erläutern. Gerade im Falle einer Kreditversagung kann dies hilfreich sein, um die Entscheidung des Kreditgebers für den Kreditinteressenten nachvollziehbar zu gestalten, und wird daher - auch ohne ausdrückliches Verlangen des Betroffenen, vielmehr als überobligatorisches Eigenengagement der Anbieter - für wünschenswert erachtet.

7.2 Schwächerenschutz

Geprägt durch das Verbraucherrecht sowie die Rechtsprechung zur Sittenwidrigkeit im Verbraucherkredit- und Kreditsicherungsrecht entstand als Ausfluss des vom *Sozialstaatsprinzip* einer *sozialen Marktwirtschaft* geprägten Schwächerenschutzes der Rechtsbegriff des *strukturellen Ungleichgewichts*. Dieser kann die Richtigkeitsvermutung im Hinblick auf eine Übereinstimmung zwischen subjektiven Parteiwillen und Inhalt eines Vertrages entkräften.⁹¹ Ursache eines strukturellen Ungleichgewichts können „strukturelle Informations-, Macht- und Kompetenzvorsprünge“ zwischen den Vertragsparteien der Vertragsverhandlungen sein,⁹² welche sich ggf. im Vertragsergebnis durch das Fehlen einer materiellen Vertragsgerechtigkeit äußern. Die Zivilrechtsordnung erkennt als Bezugspunkte einer strukturellen Verhandlungsschwäche einerseits die Geschäftsunerfahrenheit von Verbrauchern als Kompetenzdefizit an.⁹³ Andererseits kann ein Defizit des Kreditnehmers oder Sicherungsgebers hinsichtlich der für einen Vertragsschluss wesentlichen Information eine Ungleichgewichtslage hervorrufen, welche z.B. durch vorvertragliche Informationspflichten (vgl. § 491a BGB) oder auch eine vom Anbieter wahrgenommene individuelle Kreditberatung versucht wird zu überwinden. Der Schwächerenschutz stellt mithin das grundlegende rechtethische Prinzip im Verbraucherschutz dar und lag insoweit dem entwickelten Kriterienkatalog zugrunde.

7.3 Diskursprinzip, Transparenz und Informationssymmetrie sowie Schutz vor übereiltem Handeln

Insbesondere die prozedurale Vertragsgerechtigkeit, welche auf die Wahrung der Entscheidungsfreiheit im Rahmen der Vertragsverhandlungen anlässlich des Zustandekommens des Kredit- oder Sicherungsvertrages bezogen ist, bezieht das Diskursprinzip, die Transparenz und Informationssymmetrie zwischen den Vertragsparteien sowie den Schutz vor einem übereilten Handeln des in der Verhandlungsstärke geschwächten Vertragspartners in seine Überlegungen mit ein. Als Bedingungen, unter denen ein in der Vertragsanbahnung geführter Diskurs einem fairen Verfahren gleicht, führt Habermas in erster Linie die auf dem Reziprozitätsgedanken gründende gegenseitige Anerkennung als gleichrangig sowie das durch die Geltungsansprüche der Wahrheit und Wahrhaftigkeit⁹⁴ vernunftbasierte Argumentieren an, welche auf einer Ergebnisoffenheit basiert, die frei von einer einseitigen Voreingenommenheit ist. Dieser Ergebnisoffenheit kommt nicht nur im Rahmen des Vertragsanbahnungsprozesses eine große Bedeutung zu, sondern auch für Abschnittsfinanzierungen bzw. sog. Ballonkredite,

⁹¹ Vgl. BGH NJW 1995, 1181; BVerfG, NJW 1990, 1469; BVerfGE, NJW 1994, 36; BVerfG NJW 1994, 2749; zur Richtigkeitsvermutung Schmidt-Rimpler, Grundlagen einer Erneuerung des VertragsR, AcP 147, 130.

⁹² Habermas, Faktizität und Geltung, S. 395, 482, 485, 487.

⁹³ Habermas, Faktizität und Geltung, S.18 ff., 138.

⁹⁴ Diesem Geltungsanspruch läuft die arglistige Täuschung i.S. des § 123 Abs. 1 BGB mithin zuwider, ebenso eine irreführende Kreditwerbung mit besonders niedrigen Konditionen, die kein repräsentatives Beispiel darstellen, das in der Mehrzahl der Kreditverhandlungen (2/3-Regelung) tatsächlich angewandt wird (§ 6a Abs. 3 PanGVO n.F.).

bei welchen mit dem Auslaufen der Vertragslaufzeit bzw. Zinsbindung weiterhin eine Restschuld besteht, über deren Tilgung Neuverhandlungen aufzunehmen sind. Gleichmaßen besitzt das Diskursprinzip für notleidend gewordene Kreditverhältnisse eine herausgehobene Relevanz. So hat gemäß § 498 S. 2 BGB das Kreditinstitut dem in Zahlungsverzug geratenen Kreditnehmer vor einer Gesamtfälligkeit eine Frist zur Zahlung zu setzen, mit welcher ein Gesprächsangebot über die Möglichkeiten einer einverständlichen Regelung zu verbinden ist. Das Ergebnis eines diesbezüglich ergebnisoffenen - aber zugleich an der Fortführung des Vertragsverhältnisses nach dem rechtsethischen Grundsatz *pacta sunt servanda* orientierten - Diskurses kann z.B. in einer überobligatorisch dem Kreditnehmer eingeräumten Stundung oder Ratenreduktion, gleichermaßen wie in einem Teilverzicht liegen.

Das gleichrangige Einflussnehmen auf das Verhandlungsergebnis, für welches dann die Richtigkeitsvermutung i.S. der materiellen Vertragsgerechtigkeit spricht, fehlt bei der Vereinbarung von allgemeinen Geschäftsbedingungen, die vom Anbieter gerade nicht zur Disposition gestellt werden (§ 305 Abs. 1 S. 3 BGB). In Ermangelung eines über diese Vertragsbedingungen geführten Diskurses, findet eine AGB-Kontrolle gem. §§ 305 ff. BGB statt und gewinnt im Rahmen des Kriterienkatalogs zugleich die materielle AGB-Fairness an Bedeutung.

Ferner sind die Ombudsmannsysteme der Bankverbände - neben den bankinternen Beschwerdeeinrichtungen - eine den außergerichtlichen und kooperativen Dialog zwischen den Parteien fördernde Einrichtung. Die bankseitige Annahme von Schlichtungssprüchen, die zu ihren Ungunsten ausfielen, erfüllt neben diesem Diskursprinzip und einem auf Rechtstreue basierenden Compliance-Ansatzes auch eine sozial- sowie rechtsstaatliche Komponente: die für den Kreditnehmer kostenlose Inanspruchnahme ermöglicht einen chancengleichen Zugang zu rechtlicher Kompetenz.

Weil das Fundament eines fairen, vernunftbasierten Dialogs stets die hinreichende, rechtzeitige und transparente Information über den jeweiligen Vertragsgegenstand und den Vertragspartner bildet, können vorvertragliche Informationspflichten im Einzelfall (§§ 311 Abs. 2, 241 Abs. 2 BGB)⁹⁵ existieren und bestehen darüber hinaus generell für den Abschluss eines jeden Verbraucherkreditgeschäfts aus § 491a BGB. Um diese Informationssymmetrie auch nach Unterzeichnung und während der laufenden Vertragsbeziehung aufrechtzuerhalten, ist dem Kreditnehmer gem. § 492 Abs. 3 S. 2 BGB bei einem Darlehen mit fester Laufzeit auf Verlangen ein Tilgungsplan gem. Art. 247 § 14 EGBGB auszuhändigen.⁹⁶ Über diesen rechtlichen Standard hinausgehend erachtet der Kriterienkatalog für wünschenswert, dass Kreditgeber unaufgefordert einen entsprechenden Tilgungsplan zur Information dem Kreditnehmer überreichen. Sämtliche dieser Aufklärungs- und Informationspflichten gehen auf diskursethische Maßstäbe zurück. Sie bezwecken zugunsten eines fairen Dialogs zwischen zwei annähernd gleich starken Beteiligten eine wahrheitsgemäße, verständliche sowie rechtzeitige In-

⁹⁵ U.a. anhand der Fallgruppen eines konkreten Wissensvorsprungs sowie des Begründens eines besonderen Gefährdungstatbestands (vgl. BGH NJW-RR 1987, 1291; BGH NJW-RR 1990, 170).

⁹⁶ Insoweit bereits fordernd: Reifner, VuR 2004, 11, 14; das Europäische Standardisierte Merkblatt für die vorvertragliche Information im Immobiliarkreditgeschäft sieht bereits in der Vertragsanbahnungsphase vor, dass ein repräsentativer Tilgungsplan anzugeben ist (vgl. § 491a Abs. 1 BGB n.F. i.V. mit Art. 247 § 2 Abs. 2 S. 2 EGBGB, Anlage 5 Nr. 14). Für die vorvertragliche Werbung wird als Maß für „repräsentativ“ eine 2/3-Regelung angewandt (vgl. § 6a Abs. 3 PanGVO n.F.).

formation des Kreditnehmers, damit dieser stetig eine eigenständige fundierte Bewertung des Vertragsgegenstands und seiner Chancen sowie Risiken vornehmen kann.⁹⁷

Ferner kann die Informationspflicht einen Schutz des Kreditnehmers vor einer Überraschung und einem übereilten Handeln beinhalten. Unter dieser Prämisse sieht § 493 Abs. 1 und Abs. 2 BGB für den Zeitpunkt des absehbaren Auslaufens der echten und unechten Abschnittsfinanzierung eine Unterrichtungspflicht des Kreditgebers über die Fortführung des Verbraucherkredits vor, damit dem Kreditnehmer zur Ausübung seiner Entscheidungsfreiheit das rechtzeitige Einholen von Alternativangeboten und Erwägen einer Umschuldung erleichtert wird, bevor er dem Rückzahlungsverlangen unmittelbar gegenüber steht.⁹⁸ Einem Schutz vor übereiltem Handeln dient gleichfalls das in Anbetracht der Komplexität des Kreditgeschäfts gem. § 495 Abs. 1 BGB für Verbraucher bestehende Widerrufsrecht, dessen überobligatorisch von Anbieterseite eingeräumte Verlängerung den zeitlichen Entscheidungsspielraum des Kreditnehmers erweitert.

7.4 Loyalität und Vertrauensschutz

Die Zentralnorm für das Begründen von Loyalitätspflichten und einem Vertrauensschutz gegenüber dem anderen Vertragspartner ist der Tatbestand von „Treu und Glauben“ (§ 242 BGB). Der jeweilige aus § 242 BGB abzuleitende Umfang der Treuepflicht sowie des Vertrauensschutzes steigt einhergehend mit der Fachkenntnis des einen Vertragsteils, dem ihm entgegengebrachten Vertrauen und den Besonderheiten des Vertragsgegenstandes wie auch der Vertragsbeziehung (z.B. ein erhebliches Vertragsrisiko, langjähriges Dauerschuldverhältnis, Hausbankbeziehung).⁹⁹ In Anbetracht der Komplexität des Kreditgeschäfts, der regelmäßigen informationellen Unterlegenheit und vielfach Geschäftsunerfahrenheit des Kreditnehmers, der sensiblen Offenlegung persönlicher und wirtschaftlicher Verhältnisse, des wirtschaftlichen Ungleichgewichts zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber sowie der regelmäßigen Langjährigkeit dieses Dauerschuldverhältnisses bestehen im Kreditgeschäft besondere Erfordernisse einer Loyalität und eines Vertrauensschutzes unter den beteiligten Vertragspartnern (wenn im Folgenden auch nur diejenigen zugunsten des Kreditnehmers Erwähnung finden).

Beginnend mit der Vertragsanbahnung können sich unter diesem Aspekt vorvertragliche Aufklärungspflichten zu herausgehobenen Loyalitätspflichten in der Form eines Beratungsvertrages verdichten.¹⁰⁰ Beratungspflichten erfordern - neben einer Aufklärung im Einzelfall und der Gewährung allgemeiner vorvertraglicher Informationen gem. § 491a BGB - eine vollständige Bewertung des Produktes mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen sowie die Abstimmung auf die Bedürfnisse und individuellen finanziellen Fähigkeiten des Kreditnehmers unter Berücksichtigung zukünftiger Entwicklungen. Es dürfte der Grundsatz gelten, dass mit dem Umfang etwaiger Loyalitätspflichten (sei es im Rahmen eines vorvertraglichen Schuldver-

⁹⁷ LG Karlsruhe BeckRS 2010, 17902; MüKo-Grundmann, 5. Auflage, § 276 BGB, Rn. 116f.

⁹⁸ Vgl. insoweit bereits die bisherige höchstrichterliche Rechtsprechung: BGH WM 1997, 2353; BGH WM 1995, 103.

⁹⁹ MüKo-Roth, 5. Auflage, 2007, § 242 BGB, Rn. 173ff.

¹⁰⁰ Beratungspflichten entstehen, wenn sich der Kreditnehmer entweder mit einem Beratungswunsch an die Bank wendet und diese eine Finanzierungsberatung faktisch übernimmt oder sie dem Kreditnehmer eigeninitiativ eine Finanzierungs konstruktion empfiehlt (BGH in NJW 1993, 2433; BGH BB 2004, 515f.; NJW 1997, 136; NJW 2002, 3695; BGH WM 2004, 422f.; OLG Hamm ZIP 1997, 360).

hältnisses gem. §§ 311 Abs. 2, 241 Abs. 2 BGB, einem Beratungsvertrag oder einem Kreditvertrag i.V. mit § 242 BGB) wohl auch die Pflichten, mit möglichen Interessenkonflikten verantwortungsvoll umzugehen, steigen. Interessenkonflikte eröffnen sich, wenn innerbetrieblich die Handlungsmöglichkeiten und Ziele des Interessenwahrers mit den ihm obliegenden Treuepflichten gegenüber dem Vertragspartner bzw. Dritten unvereinbar sind oder widerstrebende Treuepflichten im Außenverhältnis gegenüber mehreren Personen existieren.¹⁰¹ Die Lösung eines bestehenden Interessenkonflikts liegt entweder in einem Abstandnehmen vom betreffenden Geschäft oder der Geschäftsbeziehung oder einer Aufklärung des Vertragspartners bzw. involvierter Dritter über diese dem Umstand zugrundeliegenden Bedingungen. Unter diesem Aspekt wird - ausgehend vom Wertpapiergeschäft¹⁰² - die Thematik der Innenprovisionen diskutiert, deren Erhalt als wirtschaftlicher Anreiz einerseits eine objektive sowie der Loyalitätspflicht entsprechende Beratung und vorvertragliche Aufklärung gefährden könnte, andererseits zu einer den Kreditnehmer benachteiligenden Verschiebung des Äquivalenzverhältnisses hinsichtlich des kreditfinanzierten Geschäfts führen kann. Die Rechtsprechung verlangt lediglich im Einzelfall eine diesbezügliche Aufklärung des Kreditnehmers.¹⁰³ Obgleich im Zuge der nationalen Umsetzung der RL 2008/48/EG eine generelle Aufklärungspflicht über den Erhalt von Innenprovisionen Eingang in das Kreditvermittlungsrecht (§ 655b Abs. 1 S. 2 HS 2 BGB n.F. i.V. mit Art. 247 § 13 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB) fand, wurde der Rechtsgedanke, dass ein Erhalt von Innenprovisionen stets einen Interessenkonflikt begründet, welcher aufklärungsbedürftig ist, nicht auf die vorvertraglichen Informationspflichten im Verbraucherkreditrecht übertragen. Vor diesem Hintergrund und zugleich etwaiger mit Vertriebsprovisionen vergüteter Nebengeschäfte (z.B. Bausparvertrag als Tilgungsinstrument, Restschuldversicherung) wird das überobligatorische Offenlegen von Innenprovisionen im Kriterienkatalog als herausragend transparent, den Loyalitätsanforderungen entsprechend und insoweit positiv bewertet.

Ferner unterliegt die *Kündigung des Kreditgebers* - neben den ausdrücklichen Kündigungsvorschriften des Kreditrechts - besonderer und der Loyalitäts- und Vertrauensbeziehung zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber geschuldeter Rücksichtnahmepflichten aus *Treu und Glauben* (§ 242 BGB).¹⁰⁴ Als Ausfluss der Rechtsprechung zu § 242 BGB verlangen Nr. 19 Abs. 2 S. 2 AGB-Banken sowie Nr. 26 Abs. 1 S. 2 AGB-Sparkassen, dass bei der Ausübung des ordentlichen Kündigungsrecht auf die „berechtigten Belange“ des Kreditnehmers Rücksicht zu nehmen ist. Gleiches gilt gem. Nr. 19 Abs. 2 S. 2 AGB-Banken sowie Nr. 26 Abs. 2 S. 2 AGB-Sparkassen für die Ausübung des außerordentlichen Kündigungsrechts, welches darüber hinaus zum Schutz des Kreditnehmers durch das *Gebot der Verhältnismäßigkeit* begrenzt ist.¹⁰⁵ Diese Wertung gilt abgeschwächt auch für die ordentliche Kündigung unbefristeter Kreditverhältnisse, da der Kreditnehmer in seiner wirtschaftlichen Dispositionsfreiheit auf

¹⁰¹ Schimansky/Bunte/Lwowski-Einsele, Bankrechts-Handbuch, 3. Auflage 2007, § 109, Rn. 26.

¹⁰² Vgl. u.a. BGH BKR 2009, 342; OLG Naumburg BKR 2010, 215ff.

¹⁰³ Nämlich, wenn diese durch einen erhöhten Kaufpreis versteckt an den Kreditnehmer weitergegeben werden und dies zu einer so wesentlichen Verschiebung der Relation zwischen Kaufpreis und Verkehrswert des Objekts beiträgt, dass die kreditgewährende Bank als gleichsamer Wissensvorsprung von einer sittenwidrigen Übervorteilung des Kreditnehmers durch den Verkäufer oder Dienstleister ausgehen muss (BGH NJW 2006, 2099, 2104; BGH WM 2004, 1221, 1225; NJW 2003, 424).

¹⁰⁴ Das Verbot der Kündigung zur Unzeit ist ausdrücklich in Nr. 26 Abs. 1 S. 2 AGB-Sparkassen genannt: „Kündigt die Sparkasse, so wird sie den berechtigten Belangen des Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.“

¹⁰⁵ Vgl. hierzu Anmerkungen im Folgenden Abschnitt unter 7.5.

die Fortgewährung vertraut und ihm mit einer Kündigung i.d.R. erheblicher Schaden droht.¹⁰⁶ Der Kriterienkatalog sieht aus diesem Grunde vor, dass in Anbetracht der auch nachvertraglich innerhalb der Abwicklung fortgeltenden Treue- sowie Rücksichtnahmepflichten (vgl. Nr. 27 AGB-Banken)¹⁰⁷ der angemessenen Rückzahlungsfrist von mindestens 4 Wochen eine besondere Bedeutung zukommt (vgl. Nr. 19 Abs. 5 AGB-Banken).

Die dargestellten Modalitäten und Erschwerungen der Kündigung sind Ausdruck des rechtsethischen Prinzips der Vertragstreue, *pacta sunt servanda*, welches grundsätzlich ein Aufrechterhalten der Geschäftsbeziehung - und das auch in für beide Vertragsparteien schwierigen Zeiten - ermöglichen will. Dies gilt nicht nur anlässlich des Eintritts jener Bedingungen, die den Kreditgeber angesichts eines Ratenrückstandes zur Kündigung berechtigen, indem § 498 S. 2 BGB ein persönliches Gespräch über die Möglichkeit einer einvernehmlichen Regelung zur Rettung der Geschäftsbeziehung voranstellt, sondern auch für die echte und unechte Abschnittsfinanzierung sind der Darlehensgeber und etwaige Zessionare verpflichtet, den Kreditnehmer über die Bereitschaft wie auch die Konditionen einer Vertragsfortführung rechtzeitig zu informieren (gem. § 493 Abs. 1, 2 und Abs. 4 BGB n.F.). Bei der unechten Abschnittsfinanzierung, die keine Vertragsbeendigung, sondern lediglich ein Auslaufen der Sollzinsbindung beinhaltet, ist der Kreditgeber darüber hinaus zu einer Vertragsfortführung verpflichtet.¹⁰⁸ Doch nicht nur die Vertragsfortführung im Sinne einer reinen Finanzierungssicherheit¹⁰⁹, sondern die Person des Vertragspartners bildet den Bezugspunkt der Vertrauensbeziehung zwischen Kreditnehmer und Kreditgeber. Das Vertrauen des Kreditnehmers in den Kreditgeber ist u.a. dem gravierenden Informationsgefälle im komplexen Kreditgeschäft, den zahlreichen für das Kreditgeschäft relevanten - und dennoch - ungewissen Variablen¹¹⁰, den diesbezüglich „unvollständigen“ Kreditverträgen wie auch etwaigen Regelungslücken des positiven Kreditrechts und der wirtschaftlichen Ungleichgewichtslage zwischen den Beteiligten geschuldet. Das aus diesen Gründen resultierende Vertrauen des Kreditnehmers in die Person des Kreditgebers genießt einen besonderen Schutz, welcher bereits mit der Aufspaltung des Kreditgeschäfts auf verschiedene Gläubiger im Rahmen der Schuldnerschutzvorschriften des Abtretungsrechts nach §§ 404 ff. BGB zum Tragen kommt. Auch für die Aufspaltung der Inhaberschaft hinsichtlich der Darlehensforderung und der nichtakzessorischen Kreditsicherheit wird diese besondere Vertrauensbeziehung anhand des treuhänderischen¹¹¹ und mithin fiduziarischen (*fiducia* [lat] - Vertrauen) Charakters des Sicherungsvertrages deutlich, welcher die Verwertung des Sicherungsrechts erst anlässlich der Verwertungsreife gestattet („Dürfen“), obgleich die Verfügungsmacht des Sicherungsnehmers im Außenverhältnis unbeschränkt ist. Auch die Aufgliederung der Eigenschaft als Vertragspartner auf den bisherigen Darlehensgeber und einen Forderungsinhaber als neuer Ansprechpartner im Servicing (§ 496 Abs. 2 BGB) ist für einen *performing loan* denkbar. Auf der Grundlage dieser rechtlichen Bedingungen, welche jeweils den rechtlichen Standard des geschützten Vertrauens in die Vertragstreue des

¹⁰⁶ LG Rottweil WM 88, 1745f.

¹⁰⁷ „Auch nach Auflösung der gesamten Geschäftsbeziehung oder einzelner Geschäftszweige gelten für die Abwicklung und in dem Abwicklungsverhältnis entsprechenden Umfange die Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter.“

¹⁰⁸ OLG München WM 2008, 688.

¹⁰⁹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 5.5.1.

¹¹⁰ Z.B. einer Änderung des Marktzinses, der Einkunfts- und Vermögenssituation des Kreditnehmers oder dem Wertverlust des Sicherungsguts.

¹¹¹ BGH WM 1989, 210; Derleder/Knops/Bamberger-Jacoby, § 18, Rn. 1; Zimmermann, BKR 2008, 95, 97.

Kreditgebers charakterisieren, entwirft der Kriterienkatalog darüber hinausgehende Möglichkeiten, seine Loyalität als Anbieter - sei es für einen *performing* oder einen *non performing loan* - unter Beweis zu stellen. So kann der Kreditverkauf (offene und stille Abtretung sowie der Vertragspartnerwechsel) ausdrücklich gebunden sein an eine aktualisierte Zustimmung des Kreditnehmers, es wird ausdrücklich auf einen Kreditverkauf verzichtet oder er beschränkt sich auf eine Auslagerung innerhalb der Institutsgruppe. Auch nachvertraglich erachtet der Kriterienkatalog die fortbestehende Loyalität zum ehemaligen Vertragspartner als besonders wünschenswert, indem die Forderungseintreibung und Sicherheitenverwertung durch institutseigene Mitarbeiter des Kreditgebers erfolgt, um eine vertraute und vertrauensvolle Kontinuität zugunsten des Kreditnehmers sicherzustellen.

Neben diesen dargestellten Dimensionen der besonderen Treue- und Vertrauensbeziehung zwischen dem Kreditnehmer und seinem Kreditgeber als Vertragspartner und Forderungsgläubiger stellt der Umgang mit den sensiblen Daten über seine Vermögensverhältnisse einen weiteren bedeutenden Aspekt dar, welcher im Rahmen der *Vertraulichkeit* unter 7.8. erörtert wird.

7.5 Verhältnismäßigkeit

Das rechtsethische Prinzip der Verhältnismäßigkeit¹¹² findet im Kredit- und Kreditsicherungsgeschäft sowohl auf die *materielle Vertragsgerechtigkeit*¹¹³ und das *Äquivalenzverhältnis* zwischen Leistung und Gegenleistung i.S. der Tauschgerechtigkeit sowie auf die Relation zwischen sicherungsbedürftiger Kreditrückzahlung einschließlich der Kreditkosten und Wert gestellter Sicherheiten Anwendung. Das Äquivalenzverhältnis erfährt einerseits einen besonderen Schutz im Rahmen des sittenwidrigen Kreditwuchers sowie des wucherähnlichen Kreditgeschäfts gem. § 138 BGB. Andererseits erfolgt die Begrenzung eines einseitigen Leistungsbestimmungsrechts, das im Kreditgeschäft mit variabler Verzinsung¹¹⁴ sowie für die unechte Abschnittsfinanzierung gem. § 493 Abs. 1 BGB dem Kreditinstitut i.d.R. mit einem Ermessensspielraum eingeräumt wird, hinsichtlich des Maßstabs der Billigkeit gem. § 315 Abs. 1 und 3 BGB.¹¹⁵ Die Billigkeit solcher Zinsanpassungsklauseln orientiert sich am ursprünglichen Äquivalenzverhältnis, da dieses i.S. des Grundsatzes *pacta sunt servanda* auch bei einer Anpassung beizubehalten ist.¹¹⁶ Trotz Bindung an den Refinanzierungszinssatz kann das Äquivalenzverhältnis im Hinblick auf das ursprüngliche sowie das aktuell zum Zeitpunkt der Anpassung herrschende Zinsniveau am Kreditmarkt gravierend auseinander fallen. Um den Kreditnehmer trotz variabler Marktpreise eine Finanzierungssicherheit zu ermöglichen, wird daher ein Zins-Cap als positiv erachtet.¹¹⁷

¹¹² Öffentlich-rechtliche Kreditinstitute unterliegen dem Übermaßverbot als Ausdruck des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes im Rahmen ihrer Grundrechtsbindung (vgl. BGH, Urt. v. 11. März 2003 – Az. XI ZR 403/01; BGH, Urt. v. 17. Juni 2003 – Az. XI ZR 195/02).

¹¹³ Vgl. hierzu Ausführungen unter 4.1.

¹¹⁴ Auch findet § 315 BGB Anwendung auf anderweitige Kreditgebühren, die in die Gesamtbelastung des Kreditnehmers als einmalige Kosten einfließen oder etwaige Nebengeschäfte des Kredits - bspw. eine Kontoführung - betreffen (vgl. BGH NJW-RR 2008,134; Derleder/Metz, ZIP 1996, 573, 583f.).

¹¹⁵ Für das ursprüngliche Äquivalenzverhältnis hingegen spricht die Richtigkeitsvermutung einer materiellen Vertragsgerechtigkeit, so dass dieser anfängliche Preissockel - in Absehung von einer Überprüfung auf wucherische Maßstäbe gem. § 138 BGB – innerhalb der Billigkeitsprüfung des § 315 BGB unangetastet bleibt (vgl. BGH NJW-RR 1991, 565).

¹¹⁶ BGH WM 1984, 314; BGH NJW 1986, 1803; BGH WM 1993, 2003; Bruchner/Metz, Variable Zinsklauseln, Rn. 118f.; BGH WM 1991, 179, 181; OLG Köln NJW-RR 1992, 375.

¹¹⁷ Eine diesbezüglich langjährige Kreditpraxis besteht im Geschäftskredit (vgl. MüKo-Berger; § 488 BGB, Rn. 171f.).

Darüber hinaus wird für fest verzinsliche Kredite ein effektiver Jahreszins, welcher sich unterhalb des Durchschnittzinssatzes für diese Kreditart nach Bundesbankstatistik bewegt, als besonders positiv und kreditnehmerfreundlich bewertet. Um ein Ausweichen der Preisgestaltung von denjenigen Faktoren, welche in den Effektivzins einfließen, gesonderte Gebühren oder durch einen Abschluss von anderweitigen Nebengeschäften zu vermeiden, wurden darüber hinaus besondere Kriterien z.B. für den marktüblichen Preis einer Restschuldversicherung entwickelt. Ferner wird durch den Kriterienkatalog positiv bewertet, wenn das gesamte Servicing (z.B. Kontoauszugsduplikate) im Kreditzins eingepreist ist und nicht weitere Zusatzgebühren auslöst.

Im Hinblick auf die Relation zwischen Kreditbetrag und Sicherungsgut bestehen in der Rechtsprechung gefestigte Richtlinien im Hinblick auf eine anfängliche oder nachträgliche Übersicherung. In der Rechtsprechungspraxis wurde die Sittenwidrigkeit bislang nur für die Kumulation verschiedener Sicherungsmittel bejaht und im Übrigen abgelehnt.¹¹⁸ Weit unterhalb dieser Rechtsprechungsgrundsätze bewertet der Kriterienkatalog daher ein sich überobligatorisch beschränkendes Sicherungsverlangen des Kreditnehmers für herausragend kreditnehmerfreundlich, das maximal eine Kreditsicherheit pro Kreditvertrag (z.B. Sicherheitsabtretung/-verpfändung/-übereignung von Gehalt oder sonstigen Forderungen bzw. Werten) sich ausbedingt.

Neben dem Äquivalenz- und Sicherungsverhältnis unterliegt auch das Ausüben etwaiger Gestaltungsrechte während der laufenden Kreditbeziehung und innerhalb des Abwicklungsverhältnisses dem Verhältnismäßigkeitsgebot aus § 242 BGB. Dies gilt allen voran für das Recht zur außerordentlichen Kündigung und eine Gesamtfälligkeit im Verbraucherkreditgeschäft, welche im Rahmen des § 498 BGB den Verzug des Darlehensnehmers mit einem verhältnismäßigen - d.h. angemessenen - Mindestmaß an monatlichen Teilzahlungen und einem prozentualen Anteil der Darlehenssumme verlangt, sowie darüber hinaus eine abmahnende Fristsetzung gegenüber dem Darlehensnehmer zum Ausgleich erfordert (§ 498 S. 1 BGB, Nr. 19 Abs. 3 S. 3 AGB-Banken, Nr. 26 Abs. 2 S. 3 AGB-Sparkassen).¹¹⁹ Das Gebot der Verhältnismäßigkeit, kann im Einzelfall ferner unter dem Gesichtspunkt der Treuepflicht sowie einer Interessenabwägung zwischen den dem Kreditnehmer aus einer Kündigung drohenden Nachteilen und dem eigenen Interesse zu weniger einschneidenden Maßnahmen verpflichtet (z.B. Tilgungs- und Zinsaussetzung sowie -streckung).¹²⁰ Dies gilt insbesondere für jene Fälle, in denen sich der Kreditnehmer um eine Sanierung bemüht und diese nicht vollkommen aussichtslos erscheint.¹²¹ Eine gleiche Wertung liegt der Pflicht im Verbraucherkreditgeschäft zu einem Gesprächsangebot über die einvernehmliche Regelung eines kündbaren Kredits gem. § 498 S. 2 BGB zugrunde, mit welcher der Gesetzgebers den Beteiligten im Rahmen eines ergebnisoffen zu führenden Diskurses das vorrangige Ausloten einer Sanierung der notleidenden Kreditbeziehung ermöglichen wollte.¹²² Ferner ist in die Interessenabwägung einzubeziehen, ob es sich um eine Hausbankbeziehung handelt, die aufgrund der Abhängigkeit des Kun-

¹¹⁸ BGH NJW 1998, 2047; BGH NJW 1994, 1796, 1798; OLG Düsseldorf WM 1993, 784; OLG Hamm WM 1993, 1590.

¹¹⁹ OLG Köln WM 99, 1004.

¹²⁰ LG Frankenthal ZIP 2006, 752.

¹²¹ Bunte, AGB-Banken und Sonderbedingungen, 2. Auflage 2009, Nr. 19 AGB-Banken, Rn. 443a.

¹²² So nennt Lücke monierend zwei Beispiele für Ombudsenentscheidungen, denen ein nicht hinreichend ergebnisoffen geführter Dialog zwischen den Parteien voranging (BKR 2009, 324, 328f.).

den eine verstärkte Verantwortlichkeit und Treuepflicht des Kreditgebers begründet. In diesem Fall sind an die Wirksamkeit einer Kreditkündigung grundsätzlich höhere Anforderungen zu stellen¹²³ und erachtet es der Kriterienkatalog z.B. als wünschenswert, dass nicht automatisch die gesamte Geschäftsverbindung abgebrochen wird (z.B. Giro- oder Tagesgeldkonto, Kreditkarte), sondern lediglich das auf den Kündigungsgrund als Anlass bezogene Kreditgeschäft.

7.6 Schutz des Kreditnehmers vor Zahlungsunfähigkeit sowie im Falle einer Zahlungsstörung

Kreditinstitute treten anhand von Raten-, Hypothekar- sowie Rahmen- und Dispositionskrediten mit als Hauptgläubiger im Privatinsolvenzverfahren auf.¹²⁴ Aus diesen Gründen liegt es nahe, sich von den Kreditgebern im Rahmen der Vertragsanbahnung eine besondere Verantwortungsübernahme zu wünschen, um den Kreditnehmer vor einer Zahlungsunfähigkeit und Überschuldung möglichst im Vorhinein zu schützen.

Bislang hatte der Kreditgeber nach gefestigter Rechtsprechung nicht die Verpflichtung, den Kreditinteressenten über die in seinen finanziellen Verhältnissen liegenden Risiken einer Kreditaufnahme aufzuklären, ihn vor einer risikobehafteten Darlehensaufnahme zu warnen oder ihm diese sogar zu verweigern.¹²⁵ Vielmehr bildet das Leitbild der zivilrechtlichen Privatautonomie, dass die Vorhersehbarkeit einer überforderten finanziellen Leistungsfähigkeit des Kreditnehmers bei Vertragsschluss grundsätzlich keinen Sittenverstoß begründet.¹²⁶ In Verbindung mit dem Grundsatz *pacta sunt servanda* sowie dem Umstand, dass eine mangelnde finanzielle Leistungsfähigkeit keine Unmöglichkeit i.S. des § 275 BGB darstellt, welche von einer eingegangenen Verbindlichkeit befreit, verblieb dem Schuldner vor Etablierung des Verbraucherinsolvenz- und dessen Restschuldbefreiungsverfahrens lediglich der zivilprozessuale Pfändungsschutz gem. §§ 850 ff. ZPO. Dieser sicherte zwar einerseits den der Menschenwürde entspringenden Mindeststandard eines Existenzminimums, andererseits verwehrte er dem Kreditnehmer angesichts der unbeschränkten Vermögenshaftung die Hoffnung sowie das berechtigte Streben nach Glück und einem besseren Leben.¹²⁷

Auf dieser Grundlage sah der anfängliche Entwurf der Europäischen Kommission für eine Richtlinie zur verantwortungsvollen Kreditvergabe vor, dass der Kreditgeber nur einem dem subjektiven Leistungsvermögen des Kreditnehmers angepassten Kredit anbieten darf und ein entsprechender Pflichtenverstoß, vergleichbar den Rechtsfolgen der Nichtigkeit, u.a. mit dem Verlust der Zinsansprüche zu ahnden ist.¹²⁸ Hiergegen wandte sich zahlreiche Kritik.¹²⁹ Die

¹²³ BGH WM 84, 586; ein gefährdetes Sicherungsinteresse gebietet der Hausbank i.d.R. stets die Kündigung, so keine Verstärkung der Sicherungsmittel möglich ist (dagegen Canaris ZHR 143 (1979), 113,133; vgl. auch Hopt ZHR 143 (1979), 139,160).

¹²⁴ Statistisches Bundesamt, Pressemitteilung vom 17. Januar 2013 – 21/13 (abrufbar unter www.destatis.de).

¹²⁵ OLG München WM 2000, 291, 298; LG Frankfurt a.M. WM 2001, 257, 262.

¹²⁶ Nur zusätzliche qualifizierende Merkmale (z.B. die Geschäftsunerfahrenheit des Kreditnehmers, eine vom Kreditinstitut verschuldete Fehlinformation oder Verharmlosung des Risikos) können die Sittenwidrigkeit begründen (vgl. BGH NJW 1989, 1665f.; BGH NJW 1990, 1034f.; OLG Brandenburg NJW-RR 2002, 578f.).

¹²⁷ Vgl. Argumentation des OLG Stuttgart im Rahmen der Sittenwidrigkeit: NJW 1988, 833, 835.

¹²⁸ Art. 8, 31 des Vorschlags von 2002; vergleichbare sich auf die Zinslast auswirkende Sanktionen sieht § 494 Abs. 2 S. 2 und Abs. 3 BGB für Formmängel vor.

¹²⁹ Danco, WM 2003, 853, 857f. („Leitbild eines unmündigen Verbrauchers“); Gsell/Schellhase, JZ 2009, 20, 27; Nobbe, ZBB 2008, 78, 80f.; Riesenhuber, ZBB 2003, 325, 332f.; Zimmermann, BKR 2006, 178; Rohe, BKR 2003, 267, 273 („den Verbraucher (...) partiell zu entmündigen“); Franck, ZBB 2003, 334,342; befürwortend und kritisch zur Abwendung von dem Prinzip der verantwortungsvollen Kreditvergabe: Rott, BKR 2003, 851, 856f; Reifner, VuR 2006, 121ff.

Umsetzung der europäischen RL 2008/48/EG enthält eine Abwendung von diesem Konzept der Inhaltskontrolle und die Begründung eines neuen Typs vorvertraglicher Verantwortlichkeit, die im Sinne des Subsidiaritätsprinzips eine Hilfe zur Selbsthilfe bezweckt: der Kreditgeber ist gem. § 491a Abs. 3 BGB n.F. dazu verpflichtet, dem Darlehensnehmer vor Abschluss eines Verbraucherdarlehensvertrags angemessene Erläuterungen zu geben, damit dieser beurteilen kann, ob der Vertrag dem von ihm verfolgten Zweck und seinen Vermögensverhältnissen gerecht wird. Aufrechterhalten soll demgemäß das zivilrechtliche Leitbild der Privatautonomie bleiben, welches dem Individuum grundsätzlich gestattet, auch unerfüllbare Verpflichtungen einzugehen.¹³⁰ Allerdings ist es wünschenswert, dass der Kreditgeber in Kenntnis der wirtschaftlichen Lage des Kreditnehmers die mit der Kreditaufnahme verbundenen Risiken der Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit erläutert und darüber hinausgehend möglichst verschiedene der anhand seines Kreditportfolios möglichen Gestaltungsstrukturen in Hinblick auf deren jeweilige Vor- und Nachteile erörtert (bspw. geringere Kapitalaufnahme, Anpassung in Laufzeit und Tilgungshöhe, variabler oder Festzins, zusätzlicher Abschluss einer Restschuldversicherung). Weil dies nur auf der Grundlage einer Erfassung der finanziellen Gesamtsituation des Kunden anhand nachhaltiger Einkommensquellen, der Berücksichtigung potentieller Einkommensänderungen und einer Haushaltsrechnung mitsamt anderer finanzieller Verpflichtungen möglich ist, kommt diesen Aspekten im Rahmen einer verantwortungsvollen Kreditberatung eine besondere Bedeutung im Kriterienkatalog zu.

Neben diesem Modell einer prozeduralen Abschlusskontrolle existieren aus Gründen des sozialen Verbraucherschutzes im Falle einer Zahlungsstörung, Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung kreditrechtliche Vorschriften, die den Kreditnehmer in einer finanziellen Zwangslage schützen. Dies beginnt anlässlich des Schuldnerverzugs mit § 497 BGB, welche den Kreditnehmer bei Zahlungsschwierigkeiten vor einer stetig steigenden Zinslast und Zinseszinsen zu schützen sucht. Demgemäß sind die Zahlungen erst auf den geschuldeten Betrag, dann erst auf die Zinsen anzurechnen (§ 497 Abs. 3 S. 1 BGB). Entgegen dem gesetzlichen Grundsatz des § 266 BGB werden dem Kreditnehmer zugleich Teilzahlungen eingeräumt (§ 497 Abs. 3 S. 2 BGB). Hinsichtlich des Verzugsschadens aus nicht entrichteten Zinsen (§ 289 S. 2 BGB) ist als maximale Grenze der gesetzliche Zinssatz (§ 246 BGB) geschuldet. Der Kriterienkatalog verlangt auf dieser Wertungsgrundlage z.B. als Pflicht-Kriterium, dass für die Forderungseintreibung keine zusätzlichen externen Inkassokosten anfallen. Auch die Achtung des Pfändungsschutzes wird aus diesen Gründen durch diverse Kriterien innerhalb der Abwicklungsphase im Kriterienkatalog berücksichtigt, um dem überschuldeten bzw. zahlungsunfähigen Kreditnehmer auch in einer beendeten Geschäftsbeziehung weiterhin Schutz zuteilwerden zu lassen.

¹³⁰ BVerfGE NJW 1994, 36; so kann „nur ausnahmsweise, in besonders krass gelagerten Fällen ... die Bürgschaft schon wegen des Umfangs der Verpflichtung sittenwidrig sein.“ (BGH NJW 1995, 1886f.).

7.7 Schutz des fremdnützig Mithaftenden und Drittsicherungsgebers

Die persönliche Mithaftung eines Dritten für die Kreditverbindlichkeit des Hauptschuldners durch einen Schuldbeitritt, das abstrakte Schuldversprechen bzw. Schuldanerkennnis und die Bürgschaft (§ 765 BGB) unterliegt für einkommens- und vermögenslose nahe Angehörige der besonderen Inhaltskontrolle der Sittenwidrigkeit auf Basis von § 138 Abs. 1 BGB.¹³¹ Unter denselben Voraussetzungen, einer krass finanziell überfordernden Mithaftung sowie einer emotionalen Verbundenheit zum Schuldner, wurde diese Rechtsprechungspraxis grundsätzlich auch auf rein formale Mitdarlehensnehmer ausgeweitet, wenn diese kein der Eigenschaft als Darlehensnehmer zugehöriges unmittelbar ökonomisches Eigeninteresse an der Kreditgewährung besitzen.¹³² Auf diesem Wege ist das Schutzniveau der persönlich mit dem gesamten Einkommen und Vermögen haftenden Angehörigen besonders hoch. Dieser Rechtsprechungspraxis, die in ihrer Nichtigkeitssanktion der Wirkung eines Kreditvergabeverbots gleichkommt, liegt das Leitbild zugrunde, den uneigennütigen homo socio oeconomicus einem besonderen Schutz zu unterstellen.¹³³ Zugleich schützen unterschiedliche Grundprinzipien des Kreditsicherungsrechts den Drittsicherungsgeber in seiner Entscheidungsfreiheit, damit dieser nur eine begrenzte und überschaubare Einstandspflicht übernimmt (wie Bestimmtheit hinsichtlich der zu sichernden Forderung sowie des Sicherungsobjekts und die gesetzliche Akzessorietät der Bürgschaft, des Schuldbeitritts, der Verpfändung¹³⁴ und der Hypothek¹³⁵). Unter Zugrundelegung dieser Leitplanken wird grundsätzlich der Verzicht auf die Heranziehung eines Dritten zur Mithaftung im Wege der Bürgschaft oder der Schuldübernahme befürwortet. Vielmehr kann, soweit ein ökonomisches Eigeninteresse des Dritten und keine finanzielle Überforderung vorliegt, seine Hinzuziehung als zweiter Kreditnehmer erfolgen, wodurch ihm mit Unterschrift und zahlreichen vorvertraglichen Informationspflichten das Ausmaß der eingegangenen Verbindlichkeit im Sinne einer Warnfunktion stärker vor Augen geführt ist. Soweit Dritte im Wege der Bürgschaft und der Schuldübernahme zur Mithaftung herangezogen werden, hat dies nur zu erfolgen, wenn die Bonitätsprüfung des Kreditnehmers tatsächlich ein unzureichendes Ergebnis der Zahlungsfähigkeit ergab. Damit sollte regelmäßig der prozentuale Anteil am Kreditvolumen von Krediten mit einem Dritten als mithaftende Person $\leq 33\%$ sein. Ferner können sich Kreditgeber in der Kreditvergabepraxis dadurch auszeichnen, dass sie die Mithaftung Dritter auf eine Höchstbetragsbürgschaft reduzieren und im Sinne der prozeduralen Vertragsgerechtigkeit¹³⁶ sich dadurch positiv hervorheben, dass sie auch ohne rechtliche Verpflichtung hierzu über die Funktion als "Bürge" umfassend - auch in den Risiken - informieren und dies erläutern.

¹³¹ Für den Schuldbeitritt: BGH WM 1999, 1556.

¹³² BGH NJW 2002, 744; BGH NJW 2002, 2705.

¹³³ Kontrastiv dazu verhält es sich für Drittsicherungsgeber, die keine vergleichbare emotionale Bindung zum Hauptschuldner aufweisen, ein wirtschaftliches Eigeninteresse besitzen oder deren Einstandspflicht dinglich begrenzt und mithin überschaubar ist. Dies gilt allen voran für zugunsten des Kreditnehmers bestellte Sachsicherheiten: seien es Grundpfandrechte, aber auch die Sicherungsübereignungs- und -abtretung sowie die Verpfändung.

¹³⁴ §1204 BGB für bewegliche Sachen, § 1273 BGB für Rechte.

¹³⁵ § 1113 BGB.

¹³⁶ Vgl. hierzu Ausführungen unter 4.1.

7.8 Vertraulichkeit

Das rechtsethische Prinzip der Vertraulichkeit findet einerseits durch die Regelungen des Datenschutzes, andererseits durch das Bankgeheimnis Eingang in das Kreditgeschäft. Letzteres leitet sich als Verschwiegenheitspflicht bzgl. der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse des Bankkunden bereits innerhalb der Vertragsanbahnung aus einer Interessenwahrungspflicht gem. §§ 311 Abs. 2, 241 Abs. 2 BGB ab,¹³⁷ bevor es im Anschluss an den Vertragsschluss unmittelbar aus dem jeweiligen Schuldverhältnis zugleich als Schutz- und Loyalitätspflichten i.S. einer vertraglichen Nebenpflicht hervorgeht und sowohl im Außen- als auch Innenverhältnis gegenüber anderen Mitarbeitern Wirkung entfaltet.¹³⁸ Seit dem 1. Januar 1993 ist das Bankgeheimnis darüber hinaus in Nr. 2 Abs. 1 der AGB-Banken verankert.¹³⁹ Ungeachtet dieser zivilrechtlichen Rechtsgrundlage wird das Bankgeheimnis als vorkonstitutionelles Gewohnheitsrecht¹⁴⁰ qualifiziert oder aus dem Verfassungsrecht abgeleitet, indem der Schutz personenbezogener Daten durch das allgemeine Persönlichkeitsrecht und eine informationelle Selbstbestimmung (Art. 2 Abs. 1 i. V. m. Art. 1 Abs. 1 GG), außerdem durch die Gewährung einer Vertraulichkeit bezüglich Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen (Art. 12 Abs. 1 und Art. 14 Abs. 1 GG) gewährleistet wird.¹⁴¹ Gegenstand des Bankgeheimnisses sind sowohl kundenbezogene Tatsachen, an denen der Kunde ein Geheimhaltungsinteresse besitzt, als auch Wertungen der Kreditinstitute über den Kunden - allen voran über seine Bonität.¹⁴² Durchbrechungen des Bankgeheimnisses erfordern entweder die Zustimmung des Kunden - wie die banküblichen Schufa-Klauseln - oder eine spezialgesetzliche Ermächtigungsnorm.¹⁴³ Welche Dimensionen die Weitergabe und Veröffentlichung personenbezogener Tatsachen und Wertungen, die einen Rückschluss auf die Bonität eines Schuldners zulassen, für die Kreditwürdigkeit haben kann, erwies der Streitgegenstand der höchstrichterlichen Entscheidung in Sachen Kirch/Breuer. Der BGH sah in der Interviewäußerung des ehemaligen Vorstandssprechers der Deutschen Bank, Rolf. E. Breuer, dass der Finanzsektor nicht mehr länger bereit sei, der Kirch-Gruppe „auf unveränderter Basis noch weitere Fremd- oder gar Eigenmittel zur Verfügung zu stellen“, eine Verletzung der besonderen Vertrauensbeziehung sowie deren Interessenwahrungs-, Schutz- und Loyalitätspflichten, die auch im Außenverhältnis Geltung besitzt.¹⁴⁴ Eine gleiche Parallelwertung kommt der Übermittlung an externe Scoringstellen von sog. „weichen“ (Mahnantrag, Klageerhebung, Kreditkündigung) und „harten“ Negativmerkmalen (Zwangsvollstreckung, Insolvenzeröffnung, Abgabe der eidesstattlichen Versicherung) über den Kreditnehmer zu, bei welcher sowohl im Hinblick auf die Vertraulichkeit eine Interessenabwägung als auch der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz zu wahren ist, da sie die öffentliche Kreditwürdigkeit des Betroffenen erheblich beeinträchtigen kann.¹⁴⁵ Um die Transpa-

¹³⁷ Früher wurde das Bankgeheimnis aus dem allgemeinen Bankvertrag begründet; diese Konstruktion ist seit der Entscheidung des BGH vom 24. September 2002 obsolet (WM 2002, S. 2281 ff.); Nobbe, WM 2005, 1537, 1539.

¹³⁸ Schimansky/Bunte/Lwowski-Hopt, Bankrechts-Handbuch, 3. Auflage, § 1 Rn. 25; Schimansky/Bunte/Lwowski-Bruchner/Krepold, Bankrechts-Handbuch, 3. Auflage, § 39, Rn. 7 und 8.

¹³⁹ Nr. 2 Abs. 1 AGB-Banken besitzt in den AGB-Sparkassen kein entsprechendes Äquivalent (Derleder/Knops/Bamberger-Casper, Handbuch zum Bankrecht, § 3. Rn. 10).

¹⁴⁰ Nobbe, WM 2005, 1537, 1539f.

¹⁴¹ Kugelmann, Informatrische Rechtstellung des Bürgers, S. 75f.

¹⁴² BGH WM 2006, 380, 384.

¹⁴³ Vgl. Nr. 2 Abs. 1 S. 2 AGB-Banken.

¹⁴⁴ BGH NJW 2006, 830, 834.

¹⁴⁵ Dabei fällt die Interessenabwägung bereits bei sog. „weichen“ Negativmerkmalen zulasten des Kreditnehmers aus, wenn sein Verhalten auf Zahlungsunfähigkeit oder -unwilligkeit beruht (BGH NJW 1984, 436 f.).

renz für den Betroffenen über die übermittelten vertraulichen Daten zu gewährleisten sowie in diesem Wissen ihm die Möglichkeit des Einspruchs zu erleichtern, wird eine schriftliche Information der Bank an den Kreditnehmer über von der Bank an die Schufa erfolgende Negativmeldungen im Kriterienkatalog für wünschenswert erachtet, gegen welche sich der Kreditnehmer im Falle einer falschen Datengrundlage erwehren kann. Unter anderem aus gleichen Gründen, einer Transparenz gespeicherter und übermittelter vertraulicher Daten, wird im Falle des Kreditverkaufs Wert darauf gelegt, dass die Abtretungsanzeige bzw. der Vertragspartnerwechsel gem. § 496 Abs. 2 BGB ordnungsgemäß nach Compliance-Gesichtspunkten wahrgenommen wird, soweit der Kreditverkauf nicht bereits ausgeschlossen ist.

8 Kriterien eines „fairen und verantwortlichen“ Kredits

Der auf Grundlage dieser Studie entwickelte Kriterienkatalog enthält für sämtliche Zeitperioden (inklusive Fernabsatz) 190 Kriterien, welche sich in 24 Pflicht- und 166 Kür-Kriterien aufgliedern. Im Folgenden werden die Leitplanken des Kriterienkatalogs sowie seiner Anwendung erläutert.

8.1 Bewertungsgegenstand

Den Prüfungsgegenstand bildet das jeweilige Kreditprodukt, sei es ein Abruf-, Dispo-, Kreditkarten- oder Ratenkredit (insbesondere Immobiliarkredite sind von der Studie ausgeschlossen). Weist ein Kreditprodukt verschiedene Leistungskomplexe oder Optionen auf, gelten nur jene Kriterien als erfüllt, die von sämtlichen Leistungskomplexen bzw. Optionen abgedeckt und umfasst werden. Vergleichbares gilt für Kreditprodukte, die mit ggf. kleinen Abweichungen auf unterschiedlichen Kreditmärkten angeboten werden: hier ist der jeweils „schlechtere“ bzw. „schlechteste“ Standard für das Erfüllen eines Kriteriums maßgeblich.

Innerhalb einer Zertifizierung können auch unterschiedliche Kreditprodukte auditiert werden (z.B. Raten- und Kreditkartenkredit), wobei dann neben den Kriterien, die für alle Kreditarten gelten und mithin von allen Produkten zu erfüllen sind, zusätzlich die jeweiligen der spezifisch für die Kreditart entwickelten Kriterien zu prüfen und zu erfüllen sind. Die Bewertung erfolgt für jedes Kreditprodukt einzeln. Das Zertifikat selbst kann dann für sämtliche innerhalb der Zertifizierung geprüften Kreditprodukte (z.B. Raten- und Kreditkartenkredit) erteilt werden.

8.2 Gesamtbewertung

Die anhand der Zeitphasen einer Kreditbeziehung entwickelten Kriterien werden zueinander gewichtet: Werbung (5%), Vertragsschluss (45%), Anpassung (20%), Beendigung (20%), Abwicklung (10%). Dies soll verhindern, dass die zufällige Anzahl einzelner erfüllter Kriterien zu einer Ungleichgewichtung innerhalb der Phasen führt sowie ein ausgewogenes Engagement der Kreditgeber über den gesamten Verlauf der Kreditbeziehung sicherstellen. Ferner können auf diese Weise künftig neue Kriterien eingeführt und überholte Kriterien entfernt werden, ohne das Gesamtgefüge der Bewertung zu verändern. Da Werbeaussagen schwierig zu evaluieren sind, weil viel mit Gefühlen und Stimmung gearbeitet wird, und ferner unter der Prämisse, dass bei einer „verantwortungsvollen“ Beratung und einem „fairen“ Produkt Werbebotschaften von untergeordneter Bedeutung sind, gibt es für die Zeitphase der Werbung keine Pflichtkriterien und sie fließt lediglich mit 5 % in die Gesamtbewertung ein.

Der Vertragsschluss ist der wesentliche Bestandteil für die Vertragsbeziehung und wird dadurch mit 45 % am höchsten bewertet und umfasst die meisten Kriterien. Wird das Kreditprodukt auch (ggf. zusätzlich) über Fernabsatz angeboten, sind neben dem Gesamtkriterienkatalog auch speziell für den Fernabsatz entwickelte Kriterien zu prüfen und der Zertifizierung

zugrunde zu legen. Diese fließen dann gemeinsam mit den Kriterien für den Vertragsabschluss zu 45% in die Gesamtbewertung mit ein.

Der nachfolgende Bereich der Vertragsdauer (Anpassung, Beendigung und Abwicklung) wird mit insgesamt 50% genauso stark gewichtet wie die Zeit der Vertragsanbahnung (Werbung, Vertragsschluss), um dem Charakter der Kreditbeziehung als Dauerschuldverhältnis Rechnung zu tragen. Die Gewichtung soll dem Vertragsverlauf wieder eine größere Bedeutung geben. Während die Zeitphasen des Vertragsablaufs und der Beendigung aufgrund der noch bestehenden Vertragsbeziehung mit 20% Eingang in die Gesamtbewertung finden, fließt die Phase der Abwicklung in Anbetracht der grundsätzlich bereits beendeten Geschäftsbeziehung nur noch mit 10 % ein.

Diese Gewichtung des Gesamtergebnisses ist für ein Ranking verschiedener zertifizierter Kreditprodukte ausschlaggebend. Die nach einer Zertifizierung erfolgende Veröffentlichung der Gesamtpunktzahl ist dann für ein gleichfalls zu veröffentlichendes Ranking zu verwenden.

Darüber hinaus wird den zertifizierten Anbietern empfohlen, um die Transparenz des erhaltenen Zertifikats zu erhöhen, das Testergebnis auch im Hinblick auf die erfüllten Kriterien im Einzelnen zu veröffentlichen.

8.3 Pflicht- und Kür-Kriterien

Der Kriterienkatalog setzt in seinem Leitgedanken voraus, dass sämtliche einschlägigen Rechtsvorschriften zugunsten des rechtsethischen Prinzips der Rechtstreue vom Kreditgeber eingehalten werden, ohne dies vollumfänglich im Rahmen der Zertifizierung zu prüfen. Ungeachtet dessen ist eine Zertifizierung zu versagen, wenn im Rahmen des Zertifizierungsprozesses den Auditoren Geschäftsvorfälle bekannt werden, die eine mangelhafte diesbezügliche Compliance erweisen.

Der Kriterienkatalog besteht aus Pflicht- und Kür-Kriterien.

Dabei setzen die Pflichtkriterien inhaltlich im Wesentlichen auf den geltenden Standards der Rechtsvorschriften auf und formulieren darüber hinausgehende Bedingungen. Sie sind entwickelt basierend auf den

- a. historischen sowie aktuellen Problemen des deutschen Kreditmarkts, die zugunsten einer Fairness- und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft eines besonderen Engagements der Anbieter bedürfen;
- b. Standards, die für die überwiegende Mehrheit der Anbieter auf dem deutschen Kreditmarkt bereits Bankenpraxis sind und daher vorausgesetzt werden können;
- c. Compliance-Kriterien, die das Einhalten der Anforderungen des deutschen Kreditrechts sowie der europäischen Kreditrichtlinie abfragen, soweit nach Kenntnis des *iff* dort Schwächen in der Praxis bestehen.

Insgesamt wurden 24 Pflichtkriterien gebildet (siehe Anhang). Dazu gehören für den Vertragsschluss, dass eine Konditionsanfrage nicht zu einer Kreditanfrage beim Scoring führt,

dass bei der Kreditberatung die finanzielle Gesamtsituation des Kunden und nur nachhaltige Einkommensquellen erfasst und auf zukünftige Einkommensänderungen geachtet wird, ferner eine Haushaltsrechnung erfolgt, dass der Preis nicht unangemessen hoch ist. Ferner dürfen keine Kreditkartenkredite verkauft werden, in denen sich die Überschuldung durch geringe Rückzahlungshöhe aufbauen kann (Revolving Credit Cards), Bürgschaften oder Schuldübernahmen mittelloser Familienangehöriger erfolgen und Dritte vor Bonitätsprüfung des Kreditnehmers zur Mithaftung herangezogen werden. Zu den Pflicht-Kriterien gehört ferner, dass keine Kredite an Minderjährige vergeben und bei variablen Zinssätzen transparente Zinsanpassungsklauseln verwendet werden, die den rechtlichen Anforderungen entsprechen. Im Fall eines Fernabsatzes muss insbesondere eine Beratung für den Verbraucher möglich sein.

Im Bereich des Vertragsverlaufs haben zertifizierte Banken die Kreditverläufe und Restschulden korrekt nach rechtlich anerkannten Rechenmethoden zu berechnen und müssen die Möglichkeit der Ratensenkung sowie Stundung der Kreditrate(n) bieten. Ferner dürfen keine weiteren Kosten bei Überschreitung/Verzug außer Verzugszinsen entstehen und Mahnungen maximal 5 Euro kosten.

Weil die Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände Vorrang vor der Kreditkündigung haben sollte, hat vor Beendigung ein Gesprächsangebot gegenüber dem Kreditnehmer zu erfolgen und die Kündigung ist rechtzeitig vorher schriftlich anzukündigen. Im Falle einer vorzeitigen Beendigung, insbesondere durch den Kunden, sind Kreditverläufe, Restschulden und Vorfälligkeitsentschädigungen korrekt nach rechtlich anerkannten Rechenmethoden zu berechnen. In der Abwicklungsphase nach Kündigung soll die Frist für eine Rückzahlung mindestens 4 Wochen betragen, es ist eine getrennte Kontenführung vorzunehmen (Kosten, Zinsen, Hauptschuld) und es dürfen keine zusätzlichen externen Inkassokosten bzw. Rechtsanwaltskosten bei unbestrittenen Forderungen entstehen.

Weitere Pflichtkriterien, die in Zukunft angedacht sind, sobald auf dem Markt einige Anbieter dies umsetzen, sind: (1) Einbeziehung der Kosten einer Restschuldversicherung in den effektiven Jahreszins bzw. Inkorporierung der Absicherung in Produkt und Zins, (2) keine Kreditierung von Nebenprodukten insbesondere von Restschuldversicherungen, (3) Angebot von mehreren Anbietern bei mitverkauften Produkten insbesondere der Restschuldversicherung (Angebotsvielfalt, Herstellung eines Marktes), (4) keine interne Umschuldung zum Nachteil der Verbraucher (Prüfungspflicht), sondern in derartigen Fällen nur zusätzliches Kreditangebot, (5) keine externe Umschuldung zum Nachteil der Verbraucher, sondern in dem Fall nur zusätzlicher Kredit (Prüfungspflicht), (6) keine Werbung mit kostenlosem Kredit (0%-Finanzierungen) angelehnt an die belgische Gesetzgebung, (7) Pflicht zum Angebot eines günstigeren Ratenkredits (Günstigerprüfung inkl. Restschuldversicherung) im Fall langfristiger Überziehung des Girokontos (Beispiel der französischen Gesetzgebung), (8) sofortige Erkennbarkeit des individuellen Zinssatzes im Fernabsatz durch einfache Eingabe von eigenen Angaben und schließlich (9) repräsentatives Beispiel, das alle Ratenkredite des Anbieters einbezieht, so dass die Angaben verschiedener Anbieter vergleichbar sind.

Für die Kür-Kriterien besteht das Erfordernis einer Mindestpunktezahl pro Zeitphase (sowie ggf. additiv für das Fernabsatzgeschäft) entsprechend der für das geprüfte Produkt anhand

seiner Kreditart (Dispo,- Kreditkarten-, variabel oder verzinst, Raten- oder Abrufkredit) anwendbaren Kriterien.

Derzeit schätzt das *iff* aufgrund der eigenen Marktkenntnisse, dass gute Kreditprodukte im Hinblick auf den Grad der Erfüllung jener Kür-Kriterien gegenwärtig einen Punktestand von 30%-50% erreichen. Demgemäß wurde die Schwelle für eine Mindestreichung von Kür-Kriterien pro Zeitphase sowie im Fernabsatzgeschäft und für die jeweilige Kreditart zunächst auf 30 % gesetzt (Stand August 2013). Diese Mindestpunktzahl stellt gleichfalls ein Pflichtkriterium dar. Um sich den verändernden Bedingungen des Kreditmarktes anzupassen und in Anbetracht des Pilot-Charakters dieses Kriterienkatalogs wird die zu erreichende Mindestpunktzahl anhand der gewonnenen Zertifizierungserfahrung fortwährend - mindestens jedoch jährlich - vom *iff* überprüft und kann im Falle eines Überarbeitungsbedarfes jederzeit angehoben werden.

Unabhängig davon ist in Zukunft bei Beachtung der Kriterien durch die Anbieter mit einem steigenden Punktniveau bei den bestehenden Kriterien zu rechnen, so dass jederzeit weitere Kriterien hinzugefügt werden können (z.B. im Bereich Umschuldungs- und Kündigungsschutz, Kreditzugang, Vollstreckungsschutz, Kettenkreditverbote etc.). Dies wird in der inhaltlichen Überarbeitung des Kriterienkatalogs Berücksichtigung finden.

8.4 Punktvergabe für Kriterien/ Indikatoren und deren Gewichtung

Punkte innerhalb der Gruppe:

- a. Jedes Kriterium (z.B. Verständlichkeit) bekommt grundsätzlich für die Fairness jeweils 9 Punkte für den besten denkbaren Standard
- b. Innerhalb der Indikatoren kann die Bewertung auch eine differenzierte Feinabstufung zulassen. Beispielsweise: a = 9 p., b = 6 p., c = 3 p.
- c. Punkte können bei einem Kriterium alternativ oder kumulativ vergeben werden. Daher wird „alternativ“ oder „kumulativ“ bei differenzierter Punktvergabe (siehe b.) jeweils genannt.
- d. Es gibt nur ganze Punkte.
- e. Eine Abstufung der maximalen Punktzahl ist denkbar auf max. 6 Punkte oder max. 3 Punkte, wenn ein Kriterium von geringer Bedeutung ist. Zuvor sollte überlegt werden, ob der Punkt nicht zu einem anderen Kriterium als weiterer Indikator gefasst werden kann.
- f. Pflichtkriterien werden nicht bepunktet.

Die Gewichtung der Kriterien innerhalb einer Gruppe sowie im Hinblick auf den Gesamtkatalog erfolgt wie folgt:

- a. Jedes Kriterium kann bis zu 9 Punkte erhalten. Innerhalb einer Gruppe ist den Kriterien - je nach Bedeutsamkeit im Hinblick auf Fairness und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft - eine abgestufte Punktzahl zugeordnet.

Dadurch ist eine Gewichtung innerhalb des Bereichs zwischen Kriterien möglich.

- b. Durch einen Gewichtungsfaktor (z.B. 1,2,3) können Kriterien stärker im Hinblick auf den Gesamtkriterienkatalog bewertet werden (9 Punkte * 3 = 27 Punkte), wenn sie eine herausgehobene Relevanz für die Fairness und Verantwortungsübernahme im Kreditgeschäft besitzen.
- c. Der Faktor wird in einer extra Spalte für alle Kriterien eingetragen.

In der Punktevergabe wurde der Ansatz vertreten, dass Elemente mit einem deutlichen Bezug zur materiellen Fairness grundsätzlich eine stärkere Bepunktung oder Gewichtung erhalten.

8.5 Erläuterungen von einzelnen Kriterien anhand der Zeitphasen

8.5.1 Werbung und verantwortlicher Vertrieb

Die Zeitperiode der Werbung und des verantwortlichen Vertriebs enthält 14 Kür-Kriterien.

Im Fokus dieser Kriterien stehen zum einen die technische Handhabbarkeit zum anderen die prozeduralen Elemente eines funktionierenden Marktes im Hinblick auf den lautereren Wettbewerb. Zu den technischen Größen, die nicht nur in der Zeitphase der Werbung relevant sind, gehören die Lesbarkeit der eingesetzten Dokumente (z.B. eine Mindest-Schriftgröße oder auch der Einsatz einer dunklen Schrift auf hellem Grund). Auch ein logischer sowie klarer Aufbau der eingesetzten Medien durch den Verzicht auf Verweise, Fußnoten oder Sternchen¹⁴⁶ wird als wünschenswert erachtet. Ferner sollte neben einer Werbung mit Leistungsinhalten auch die preisliche Gestaltung des Kreditprodukts hervorgehoben sein, um dem Kreditinteressenten die von ihm zu bringende Gegenleistung deutlich vor Augen zu bringen und ihm einen Preisvergleich zu ermöglichen. Eine stets erfolgende Preisangabe sowie die Effektivzinsangabe in fett und auf der Vorderseite von Printmedien wird daher positiv bewertet. Darüber hinaus sollten sämtliche Kosten in der Preisangabe vorkommen, wie z.B. Servicegebühren für die Übersendung von Kontoauszügen, und ferner für einen identischen Vertriebsweg in allen Medien gleich beworben sein (Gesamtpreis in % p.a.).

Die Anbieter warben bis vor kurzem mit besonders günstigen Zinskonditionen sogenannten Lockvogelangeboten.¹⁴⁷ In den letzten Jahren hat sich auf der Anbieterseite die Tendenz verstärkt bonitätsabhängige Zinssätze bei der Vergabe von Konsumentenkrediten anzubieten. In der Werbung tauchte dann zumeist nur der besonders günstige Zinssatz auf, welcher, wenn überhaupt, nur für Personen mit einer wirklich exzellenten Bonität erreichbar war. Mit der Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie in 2010 in Deutschland wurde dieser Praxis ein Riegel vorgeschoben. Banken müssen jetzt bei der Werbung für ihre Konsumentenkredite die Zinssätze angeben, welche für 2/3 der Kunden gelten. Im Einzelfall kann der Zins natürlich bonitätsabhängig weiterhin höher oder niedriger ausfallen. Die Anbieter sind zudem frei bei

¹⁴⁶ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.2.1.

¹⁴⁷ „Konsum auf Pump“ Wolff, Sebastian, Frankfurter Rundschau, 11.02.2013, S. 18; „Teuer erkaufte Kundenrechte“ Hutterer, Michaela, Focus Money – online, 11.06.2010; „Schöne Werbung, teure Zinsen“ Gräber, Berrit, Focus Money – Online, 21.12.2007; „Zinswerbung soll ehrlich werden“ n-tv – online, 29.04.2010; „Neue Richtlinie für Ratenkredite“ Köhler, Peter, Handelsblatt – online, 21.04.2010.

der Wahl des Beispiels hinsichtlich Laufzeit und Höhe der Kreditsumme. Auch die Festlegung, welches Einkommen dem 2/3 Beispiel zugrunde gelegt wird, kann von Bank zu Bank stark variieren – je nach Kundenzusammensetzung. In der Praxis können diese Gestaltungsmöglichkeiten dazu führen, dass die Kreditwerbung von unterschiedlichen Anbietern nicht mehr wirklich vergleichbar ist. Deshalb wurde dem repräsentativen Beispiel gem. § 6a Abs. 3 PAngV, welches mindestens für zwei Drittel der auf Grund der Werbung zustande kommenden Verträge verbindlich zu sein hat, zwei weitere als positiv erachtete Kriterien zur Seite gestellt: die „von-bis“-Angabe des Zinssatzes und die Übereinstimmung zwischen Zinswerbung und Abschluss für alle Kunden dieser Kreditart bzw. einer niedrigeren.

Weil viele Kreditnehmer bzw. Kreditinteressierte Klage führen, dass sie auch Jahre nach einer ursprünglichen Kreditaufnahme bzw. Informationseinholung per Post oder via Internet mit weiteren Kreditangeboten „massenweise“, eingedeckt werden und diese Form der Werbung als sehr unangenehm empfinden, wird der Verzicht hierauf oder eine deutliche Einschränkung in der Werbepaxis als wünschenswert erachtet. Zu den diesbezüglichen Positiv-Kriterien gehören die Werbung maximal einmal jährlich postalisch und der gänzliche Verzicht auf unaufgeforderte Telefon- sowie auf E-Mail-Werbung.

Ferner wurde die Thematik der sog. Null-Prozent-Finanzierung¹⁴⁸ und ihrer Verlockung in den Kriterienkatalog einbezogen, da Begriffe und Argumentationen in der Werbung wie "kostenloser Kredit" unbedachte Konsumenten dazu verleiten können, sich in kurzer Zeit über die finanzierte Leistungsfähigkeit hinaus Konsumwünsche zu erfüllen, und weil sie das Überschuldungsrisiko verharmlosen. Zudem findet bei sog. Null-Prozent-Finanzierungen (Point-of-Sale) regelmäßig keine Kreditberatung mit Haushalts- und Risikoanalyse statt. Im Ergebnis kann daraus ein erhöhtes Überschuldungsrisiko drohen, weil die Haushalte ihre realen finanziellen Möglichkeiten falsch einschätzen bzw. bis an das entsprechende eigene Limit gehen, wodurch im Krisenfall (Arbeitslosigkeit etc.) ggf. die Raten nicht mehr bezahlt werden können. Der Verzicht auf eine Werbung mit entsprechenden Begrifflichkeiten wird daher positiv bewertet.

In einer zunehmend arbeitsteiligen Wirtschaftswelt findet in einem fortschreitenden Maße eine Aufgliederung der Geschäftsbeziehung über deren gesamten Zeithorizont statt. Dass eine Verantwortung deshalb mit einer Übertragung auf eine selbständige Person, die dennoch im eigenen Pflichtenkreis eingesetzt wird, nicht endet, erweist § 278 BGB. Darüber hinausgehend erachtet der Kriterienkatalog eine mindestens jährlich erfolgende regelmäßige Schulung sämtlicher (eventuell auch filialfremder) Kreditberater und -vermittler anhand der Haupt- und Leistungsmerkmale der angebotenen Kredite bzgl. Haushaltsanalyse, Problemerkennung und individueller Produktangemessenheit für Kreditnehmer für wünschenswert.

8.5.2 Vertragsschluss

Für die Zeitphase des Vertragsschlusses wurden 80 Kriterien entwickelt, von denen 8 Pflichtkriterien darstellen. Zu dieser Zeitphase gehört ein gesonderter Kriterienkatalog für den Ver-

¹⁴⁸ „Günstig zum Ratenkredit“, Hagen, Jens, Handelsblatt, S. 38, 2012.2012; „Vorsicht, Null-Prozent-Finanzierung!“ Ökotest online, 28.12.2012; „Die Verführung der Verbraucher mit der Null“ Die Welt online, Zschäpitz, Holger, 03.03.2013; „Der Null-Prozent-Wahn“ Handelsblatt, Dörmfelder, Andreas, 12.03.2013; „Kaufrausch ohne Reue“, Toller, Andreas, Handelsblatt – online, 18.06.2013.

tragsschluss im online Fernabsatzgeschäft, welcher im folgenden Abschnitt unter 8.5.3 erläutert wird.

Im Fokus der Kriterien zum Vertragsschluss stehen zum einen die technische Handhabbarkeit und prozedurale Elemente, welche das Produktangebot des Anbieters auf dem Markt und das Verfahren des Vertragsschlusses im Hinblick auf die erfolgreiche Kreditberatung charakterisieren, sowie zum anderen Kriterien, die im Sinne einer materiellen Vertragsgerechtigkeit das Vertragsergebnis betreffen. Zu den technischen Größen gehören die Verständlichkeit der eingesetzten Dokumente in der Vertragsanbahnung (u.a. vorvertragliche Information, Kreditvertragsformular) sowie der logische inhaltlicher Aufbau durch die Nutzung von Überschriften, Auszeichnungsmitteln und einer sequentiellen Textstrukturierung. Ferner wird die Leistungstransparenz als wichtig erachtet, indem jener Betrag, der persönlich zur Verfügung steht und ausgezahlt wird, separat ausgewiesen werden sollte.

Kriterien, welche den Vertragsschluss und das Produktangebot des Anbieters betreffen, unterstützen durch Informationspflichten die Transparenz und das Herstellen einer Informationssymmetrie zwischen den Vertragspartnern. Demgemäß wird positiv bewertet, wenn der Entwurf des Vertrages bei erster individueller Kreditanfrage sowie der Tilgungsplan mit Vertragsschluss unaufgefordert ausgehändigt werden. Für die Angebotsvielfalt wird eine möglichst große Bandbreite der Darlehenssumme und Laufzeit gewünscht, damit der Kreditnehmer diese Parameter individuell nach seinen Bedürfnissen wählen kann. Aus gleichem Grund sollte die Darlehenssumme maximal auf eine Hunderterstelle gerundet werden. Ferner kommt der Dialogbereitschaft eine erhöhte Bedeutung zu, welche sich zum einen in den formalen Kriterien der Wartezeit bis zu einem vergebenen Termin, einem störungsfreien Gespräch oder einer möglichst breiten Ansprechbarkeit auf unterschiedlichsten Kommunikationswegen (nur Fernabsatz oder nur Filialbetrieb versus Fernabsatz und Filialbetrieb) niederschlägt. Eine hervorgehobene Bedeutsamkeit kommt den im Rahmen eines Mystery Shoppings zu überprüfenden Kriterien der Beratungsqualität zu. So wird in einem hervorzuhebenden Maße positiv bewertet, wenn der Kreditberater auf die Kundenbedürfnisse durch konkrete Nachfrage, welche Finanzierungskonditionen gewünscht sind (mindestens Laufzeit, Darlehenssumme, Ratenhöhe), eingeht, verschiedene Kreditalternativen im Kundengespräch anbietet und diese im Hinblick auf allgemeine Leistungsmerkmale und/oder Vor- sowie Nachteile erklärt. Diese Kriterien gehen auf die Erfahrung zurück, dass neben der bonitätsmäßigen Abhängigkeit der Zinsen auch die Laufzeit des Kredits Einfluss auf die Zinshöhe hat. Zeigt sich im Verlauf der Beratung nun, dass es vorteilhafter wäre, die Kreditlaufzeit zu verlängern bzw. zu verkürzen kann sich damit die Marktstellung des Angebots deutlich verschieben. Einige Banken haben besonders günstige Zinssätze im kurzen Bereich andere wiederum eher am langen Ende. Erst der Vergleich von mehreren Krediten mit verschiedenen Laufzeiten und Kreditsummen ergibt eine aussagefähige Basis für eine Bewertung. Insbesondere bei den Konditionen für sehr kleine Kredite (1000 – 3000 €) kann die Rangfolge (günstigster Anbieter) schon sehr deutlich abweichen von den Ergebnissen für die mit 5.000 bzw. 10.000 €.

Neben diesen allgemeinen Erläuterungen im Hinblick auf verschiedene Produktalternativen wird ferner als besonders wünschenswert erachtet, dem Kreditnehmer darüber hinausgehende individuelle Erläuterungen von mindestens zwei Kreditalternativen (§ 491a Abs. 3 BGB) an-

hand von Verwendungszweck und Vermögensverhältnissen im Rahmen der Kreditberatung zu erteilen. Dies kann ggf. einen Warnhinweis bei mangelnder freibleibender Liquidität und/oder negativem Vermögen sowie fehlender Kongruenz zwischen Kreditlaufzeit und Lebensdauer des finanzierten Guts beinhalten. Aus diesem Grunde wird im Rahmen eines Pflichtkriteriums für unabdingbar erachtet, die finanzielle Gesamtsituation des Kunden durch nachhaltige Einkommensquellen sowie Berücksichtigen von potenziellen Einkommensänderungen zu erfassen und eine Haushaltsrechnung mitsamt anderer finanzieller Verpflichtungen der Kreditberatung zugrunde zu legen. Denn nur mit einer umfassenden Haushaltsanalyse kann der reale finanzielle Spielraum ermittelt werden und welche Ratenhöhe optimal und unproblematisch ist. Dazu gehören neben einer Analyse der Ausgabenstruktur anhand von Kontoauszügen Fragen nach weiteren Verbindlichkeiten bzw. Vermögenswerten sowie mögliche zu erwartende finanzielle Belastungen bzw. Einnahmen. Standardmäßig sollen die berufliche Situation, die Wohnsituation, andere Kreditverbindlichkeiten sowie mögliche Unterhaltspflichten abgefragt werden. Ferner wäre es wünschenswert, wenn der Verwendungszweck abgefragt wird und demgemäß in den Inhalt der Finanzierungsberatung einfließt. Positiv wird bewertet, wenn der Anbieter eine Kreditberatungshotline bzw. -einheit anbietet, die keinen Verkauf von Krediten oder Nebengeschäften anbietet, sondern lediglich für Rückfragen zur Verfügung steht. Diese vertriebsunabhängige Beratung wird für wünschenswert erachtet, indem eine provisionsabhängige Vergütung der externen/internen Vertriebsmitarbeiter für den Abschluss des Kreditgeschäfts wie auch etwaiger Vertriebsgeschäfte positiv bewertet wird. Unter gleichem Aspekt ist das Kriterium des Verzichts auf eine Vorgabe jedweder produktbezogener Vertriebszahlen an Mitarbeiter oder -Teams zu sehen. Eine transparente und widerspruchsfreie Beratung wünscht sich der Kriterienkatalog unter den Maßgaben, dass die bankinterne Dokumentation der Kreditberatung ausgehändigt wird, die keine Widersprüche zwischen Inhalt des Beratungsgesprächs und Beratungsdokumentation aufweist sowie eine Überprüfung im Mystery Shopping, dass die Aussagen im Beratungsgespräch deckungsgleich zum späteren Kreditangebot sind.

Ferner sind diverse Kriterien innerhalb der Zeitperiode des Vertragsschlusses dem Bonitäts-scoring und den Leitplanken gewidmet, die eine diskriminierungsfreie Entscheidung über die Kreditvergabe gewährleisten sollen. Im Laufe der letzten 10 Jahre ist das Thema Scoring (Bonitätsprüfung bei der Aufnahme von Konsumentenkrediten) immer wieder in der Presse aufgetaucht.¹⁴⁹ Kennzeichnend für die Problematik rund um das Scoringthema ist das Ergebnis des Gutachtens der GP-Forschungsgruppe¹⁵⁰ (im Auftrag des BMELV), dass die genutzten Scoringssysteme als nicht wirklich geeignet beschreibt, um die Bonität der Kunden realitätsgerecht abzubilden. Im Verlauf der gesamten Diskussionen finden sich immer wieder kritische Anmerkungen zu den verschiedensten Bausteinen von Scoringssystemen. Bemängelt wird vielfach eine falsche bzw. unvollständige Informationsbasis. Deshalb bewertet der Kriterienkatalog positiv, wenn verschiedene bankeigene oder bankexterne Scoringssysteme bzw. Auskunfteien für die Bonitätsprüfung herangezogen werden, die einen Datenvergleich ermöglichen. Aus gleichen Gründen wird eine dem Scoring nachgelagerte Kreditvergabeentscheidung für

¹⁴⁹ „Die Tücken der Kreditvergabe“, Maatz, Björn, FTD.de – online, 08.02.2008.

¹⁵⁰ „Verbraucherinformation Scoring“, GP Forschungsgruppe im Auftrag des BMELV, München, Juni 2009,

positiv erachtet, die „eigenständig“ mit darüber hinausgehenden bankinternen bestimmten Kriterien für einen Spielraum des Mitarbeiters erfolgt. Ferner wird die Vorhaltung eines internen Beschwerdemanagementsystems im Falle der Kreditverweigerung für wünschenswert erachtet, die als separate hierfür zuständige Abteilung eingerichtet sein sollte. Um die Transparenz der Kreditvergabeentscheidung zu erhöhen und zugleich eine Akzeptanz beim Betroffenen zu schaffen, wird für förderlich erachtet, dem Betroffenen ein kostenloses Recht auf Einblicknahme in die Schufa-Auskunft zu gewähren und das Ergebnis des Scoring oder eine etwaige Kreditablehnung mit Gründen (z.B. negative Schufa, Erläuterung der Schufa-Kriterien, Einkommens-/Ausgabensituation) zu erläutern. Zudem können sich Anbieter in einem besonders herausragenden Maße positionieren, wenn sie mit der Kreditverweigerung über eine bestimmte Höhe zugleich ein Alternativangebot verbinden, welches auf niedrige Einkommensgruppen und bonitätsschwache Interessenten zugeschnitten ist. Als unerlässlich und zugleich im Sinne des Compliance-Ansatzes für unabdingbar wird erachtet, dass Konditionsanfragen nicht als Kreditanfrage beim Scoring benutzt werden, da letztere den Scorewert verschlechtern und daher das Einholen unterschiedlicher Kreditangebote durch Kreditinteressenten erschweren bzw. mit Nachteilen versehen.

Um Nachteile, resultierend aus persönlichen Merkmalen, die nicht zwangsläufig einen Rückschluss auf die Bonität erlauben, auszuschließen, wird der Verzicht des bankinternen Scorings auf Einbeziehung des Alters, Geschlechts, der Rasse, Herkunft, Religion, einer Behinderung, der sexuellen Identität, des Wohnorts sowie Berufs positiv bewertet. Um darüber hinaus einen möglichst breiten Zugang zum Konsumentenkredit zu eröffnen, wird für wünschenswert erachtet, temporär Einkommenslosen und Studenten (d.h. kein Arbeitslohn empfangend, daher auch Bezieher von staatlichen Transferzahlungen), Freiberuflern und Selbständigen sowie Rentner über 73 Jahren¹⁵¹ nicht generell in der Kreditvergabe auszuschließen, sondern eine Kreditvergabe im Einzelfall auf die Bonitätsprüfung und eine Überschuldungsprävention zu gründen.

Im Hinblick auf das prozedurale Verfahren anlässlich des Zustandekommens eines Vertrages wird aus Gründen, die dem Kreditinteressenten einen möglichst großen Entscheidungsspielraum ermöglichen und ihn vor einem übereilten Handeln schützen, für förderlich erachtet, wenn sich der Anbieter zuerst durch sein Kreditangebot bindet oder sich an sein Vertragsangebot für mind. 5 Werktage gebunden fühlt, um Kunden ausreichende Entscheidungszeit zu geben. Mit gleicher Intention wird eine verlängerte Widerrufsfrist, die mehr als 2 Wochen beträgt, als vorteilhaft gewertet.

Da Kredite zumeist zweckorientiert aufgenommen werden, erweist sich eine schnelle Kreditbearbeitung eines Anbieters als besonders positiv. Demgemäß belohnt der Kriterienkatalog, wenn die Annahme durch die Bank des vom Kreditnehmer angebotenen Kreditangebots am gleichen oder spätestens am folgenden Bankarbeitstag nach Eingang erfolgt und die Überweisung bzw. Einrichtung des Kreditrahmens nach Kreditzusage schnell vorgenommen wird.

In den meisten Fällen wird den Kreditsuchenden mehr oder minder offen zu dem eigentlichen Kredit auch noch eine Restschuldversicherung angeboten. Die Notwendigkeit, bestimmte Ri-

¹⁵¹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.1.1.

siken wie Tod, Berufs- oder Arbeitsunfähigkeit, die Pflege, Arbeitslosigkeit oder eine Scheidung bei einer Kreditaufnahme abzusichern, sollte eigentlich Ergebnis der Risikoanalyse sein. Bei den heute angebotenen RSV-Angeboten ist eine Absicherung für den Berufsunfähigkeitsfall zum Beispiel nicht möglich. Bei den üblichen RSV-Angeboten entsprechen zumeist Preis (Höhe der Einmalzahlung) und Leistung (Ausschlüsse) vielfach nicht dem konkreten Bedarf der meisten Kunden, sodass eine angezeigte Risikoabsicherung eher über Versicherungsangebote außerhalb der Restschuldversicherung sinnvoll erscheint. Vor diesem Hintergrund wurde die Thematik von Nebengeschäften – seien es eine Restschuldversicherung oder sonstige Versicherungs- oder Ansparprodukte – mit gesonderten Kriterien bewertet.

So erscheint innerhalb der Kreditberatung positiv, wenn dem Kunden zwei Angebote unterbreitet wurden, eine mit Restschuldversicherung und eines ohne. Auch die Nachfrage nach einer bestehenden abtretbaren Lebensversicherung, das Angebot eines alternativen Produkts zur RSV (Risiko-Lebens-Versicherung) lässt den Schluss auf eine individuelle Beratung des Kreditnehmers zu und wird daher positiv bewertet. Ferner sollten die angebotenen Nebengeschäfte einen konkreten Bezug zum Kreditprodukt aufweisen (RSV, Sparprodukt, welches das Darlehen tilgt und auch im Kreditvertrag als Tilgungsinstrument genannt ist, Risiko-Lebens-Versicherung, Aufstockungskredit durch Kreditkarte), um die Kreditberatung im Fokus des Kundengesprächs stehen zu lassen.

Neben diesen Kriterien, die die dem Prozess der Kreditberatung eine herausgehobene Bedeutung zumessen, sollen die folgenden Kriterien der Herstellung einer materiellen Vertragsgerechtigkeit, resultierend aus dem Vertragsergebnis, dienen. Im Sinne der Tauschgerechtigkeit gilt dies insbesondere im Hinblick auf das Äquivalenzverhältnis und den Kreditpreis. So wurden Bearbeitungsgebühren¹⁵² bei der Vergabe von Konsumentenkrediten von einer Reihe von Amtsgerichten und inzwischen acht Oberlandesgerichten als unzulässig eingestuft. Für Aufwendungen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder im eigenen Interesse vorgenommen werden, dürfen Banken demnach keine „Extra-Gebühr“ verlangen. Die Mehrzahl der Kreditinstitute verzichtet inzwischen auch auf Empfehlung der jeweiligen Verbände bei der Vergabe von neuen Konsumkrediten auf die umstrittene Bearbeitungsgebühr. Aber solange es keine höchstrichterliche Entscheidung gibt, entscheidet jede Bank für sich, wie sie mit dem Thema Bearbeitungsgebühren umgeht, so dass einige Banken diese Gebühr weiterhin erheben. Vor diesem Hintergrund belohnt der Kriterienkatalog Anbieter, die keine zusätzlichen Kreditkosten neben den Zinsen verlangen (z.B. Bearbeitungsgebühren, Kontoführungsgebühren). Vielmehr sollten sämtliche Kosten in den Zinsen eingepreist werden, auch aus Gründen einer Kostentransparenz. Deshalb wird für förderlich erachtet, wenn der effektive Jahreszins sämtliche Kosten enthält, z.B. auch von einer zeitgleich abgeschlossenen Restschuldversicherung oder etwaigen Sparprodukten, die das Darlehen tilgen und auch im Kreditvertrag als Tilgungsinstrument genannt sind, bzw. einer Risiko-Lebens-Versicherung.

¹⁵² „In der Gebührenfalle“ Csizi, Veronika, Der Tagesspiegel – online, v. 14.03.2013.; „Banken kassieren unrechtmäßige Kreditgebühren“ Kläger, Daniel, Handelsblatt – online, v. 16.04.2013; „Bearbeitungsgebühren für Kredit unzulässig“ Handelsblatt – online, v. 24.08.2012; ; „Banken ignorieren Rechtsprechung“ n-tv.de v. 17.04.2013; „Banken verweigern Rückzahlung“ Reiche, Lutz, manager magazin online, v. 22.04.2013.

Ein weiterer Gesichtspunkt der Kostentransparenz ist der bonitätsabhängige Zins.¹⁵³ Wie bei jedem Kauf gilt auch bei der Aufnahme eines Ratenkredits: Vor Vertragsschluss sollten mehrere Angebote verglichen werden. Der entscheidende Parameter bei der Kreditaufnahme ist der Zins. Leider wird dieser Vergleich dem potenziellen Kunden erschwert, weil eine Reihe von Banken mit bonitätsabhängigen Zinsen wirbt. In der Werbung ausgewiesen ist ein Zins mit repräsentativem Beispiel wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben, der im Schnitt zwei Drittel aller Kunden einzuräumen ist. Ob im Einzelfall dann wirklich ein Kredit mit diesem Zins vergeben wird, hängt aber von der jeweiligen speziellen finanziellen Situation des Kreditnehmers ab. Einige Banken vergeben Kredite sowohl zum Festzins als auch bonitätsabhängig. Zumeist gelten die Festzinsen für kleine Kreditsummen mit kürzeren Laufzeiten. Bei Krediten mit hohen Summen und langen Laufzeiten wird dann der Zins bonitätsabhängig bestimmt. Weil demgegenüber bonitätsunabhängige Festzinsen für den potenziellen Kreditnehmer eine besondere Transparenz und Planungssicherheit schaffen und zudem in einem herausragendem Maße dem Aspekt einer Gleichbehandlung¹⁵⁴ gerecht werden, sind diesbezügliche Anbieter hierfür im Kriterienkatalog zu belohnen. Dem Kreditgeber bleibt es aus Gründen der Überschuldungsprävention und der Risikoabsicherung unbenommen und es erscheint in diesem Zusammenhang wünschenswert, im Falle des bonitätsunabhängigen Zinssatzes eine der Kreditwürdigkeit entsprechende Anpassung in der Kredithöhe vorzunehmen.

Weitere folgende Kriterien betreffen die Thematik der Preisgerechtigkeit bzw. belohnen kostengünstige Angebote, welche sich sowohl auf das Kredit- als auch das Nebengeschäft der Restschuldversicherung beziehen. Demgemäß erachtet der Kriterienkatalog als wünschenswert, wenn Anbieter einen effektiven Jahreszins anbieten, der mehr als 30% geringer ist als der Durchschnitt oder zumindest nicht mehr als +/-30 % vom Durchschnitt abweicht. Ferner wird als unerlässlich erachtet, dass der effektive Zinssatz von Anbietern unterhalb des Doppelten im Sinne des durchschnittlichen Zinssatzes für Konsumentenkredite nach Bundesbankstatistik der Zeitreihe SUD130Z des Vormonats zu verbleiben hat. Der Preis einer Restschuldversicherung wird insoweit einer Überprüfung unterzogen, als diese sich nicht oberhalb des marktüblichen Preises einer reinen Restschuldversicherung für den Todesfall bewegen sollte. Da der Abschluss einer Restschuldversicherung auch im Interesse des Anbieters liegt, sein Forderungsausfallrisiko minimiert und zugleich die Kreditwürdigkeit des Kreditinteressenten dadurch steigen müsste, werden Anbieter belohnt, die bei Abschluss einer Restschuldversicherung einen reduzierten Kreditzins einräumen.

Den Inhalt eines Kreditvertrages betreffen ferner weitere Kriterien, die im engeren Sinne eine verantwortungsvolle Kreditvergabe beinhalten. So wird erwartet, dass Anbieter im Falle einer bankexternen Umschuldung ggf. den Kreditinteressenten aufklären, wenn das Umschulden für ihn wirtschaftlich nachteilig ist (i.S. des § 495 Abs. 3 Nr. 1 BGB). Über diesen Warnhinweis hinaus wird das Abstandnehmen eines Anbieters in hervorgehobenem Maße durch den Kriterienkatalog belohnt, wenn das Zusammenlegen von fremdem Altkredit und Aufstockungskredit dazu führen würde, dass der Gesamteffektivzins (Gesamtbelastung des Kreditnehmers

¹⁵³ „Vorsicht vor Lockangeboten bei Ratenkrediten“ Focus Money – online, 05.03.2013; „Festzins schafft Transparenz“ Geißler, Max, Aachener Zeitung - online, 14.03.2013; „Bei Ratenkrediten nach bonitätsunabhängigen Angeboten suchen“ dpa, www.t-online.de/wirtschaft, 28.02.2013

¹⁵⁴ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.1.

über die Dauer der Kettenkreditbeziehung, d.h. sämtliche Kosten mit Bezug zum Kredit: z.B. Kontoführung, Restschuldversicherung oder Tilgungsersatzmittel) des Neukredits über alleinigen Aufstockungsbetrag höher ist als die Gesamteffektivkosten bei Zusammenführung des alten Kredits mit dem Aufstockungsbetrag (siehe §655c BGB). Ferner werden im Rahmen einer Zertifizierung Kreditkartenkredite ausgeschlossen, in denen sich die Überschuldung durch geringe Rückzahlungshöhe aufbauen kann (Revolving Credit Cards¹⁵⁵), ebenso wie Kredite an Minderjährige¹⁵⁶. Um das Überschuldungsrisiko im Rahmen der Kreditaufnahme zu reduzieren, sollte die erste Kreditrate maximal 31 Tage nach Vertragsschluss bzw. Ablauf der Widerrufsfrist fällig sein, um Liquiditätsenge bereits ab Vertragsbeginn zu vermeiden. Ferner werden Anbieter belohnt, deren vergleichsweise im Zins regelmäßig „teuren“ Dispo- bzw. Kreditkartenkredite nur kurzfristiger Liquidität dienen, indem der Kreditrahmen begrenzt auf max. 4 Monateinkommen bleibt und damit dem Kreditnehmer eine überschaubare Rückzahlung erleichtert.

Im Hinblick auf eine Finanzierungssicherheit¹⁵⁷ wird im Rahmen einer pflichtgemäßen Compliance Wert darauf gelegt, dass im Falle eines variablen Zinses die Zinsanpassungsklausel den rechtlichen Anforderungen im Hinblick auf eine Transparenz¹⁵⁸ entspricht. Ferner wird für wünschenswert erachtet, um dem Kreditnehmer eine Überschaubarkeit der von ihm zu entrichtenden Gegenleistung zu gewähren, dass der variable Zins mit einem Cap versehen ist, über dessen Limit hinaus nicht erhöht wird. Zudem gilt ein besonderes Augenmerk den Ballonkrediten bzw. Abschnittsfinanzierungen¹⁵⁹, zu deren Laufzeitende eine Restschuld fortbesteht. So existiert im Bereich der Automobilfinanzierung neben den klassischen Formen des Ratenkredits und des Leasings noch eine weitere Finanzierungsform, wie die Drei-Wege-Finanzierung. Die Finanzierung läuft zumeist über zwei oder drei Jahre, sodass am Ende der Kreditlaufzeit noch ein deutlicher Restbetrag übrig bleibt. Der Kunde hat dann 3 Möglichkeiten sich zu verhalten: a) der Wagen wird zurückgegeben und damit ist auch der Kredit vollständig abgelöst; b) der Kunde behält den Wagen, finanziert den Restbetrag aber über eine andere, womöglich günstigere Bank; c) er behält den Wagen und nimmt das Kreditangebot des Händlers an, welches bereits zu Vertragsbeginn festgelegt wurde. Soweit Anbieter Ballonkredite oder Abschnittsfinanzierung trotz des erhöhten Überschuldungsrisikos anbieten, wird daher für wünschenswert erachtet, dass vertraglich bereits der Ablauf für die spätere Laufzeit im Hinblick auf die Restschuld, den künftigen Zinssatz sowie die monatliche Ratenhöhe und Laufzeit festgelegt ist.

Die Thematik des Forderungs- bzw. Sicherheitenverkaufs, welche die Loyalität und Vertragstreue¹⁶⁰ zum Kreditnehmer betrifft, wird im Kriterienkatalog insofern aufgegriffen, als die Bindung des Kreditverkaufs an eine aktualisierte Zustimmung des Kreditnehmers sowie ein ausdrücklicher diesbezüglicher Verzicht für in einem hervorzuhebenden Maße als kreditnehmerfreundlich gewertet wird. In einem reduzierten Umfang, aber in seiner Beschränkung

¹⁵⁵ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.4.4.

¹⁵⁶ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.4.4.

¹⁵⁷ Vgl. hierzu Anmerkungen unter 5.5.1.

¹⁵⁸ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.3.

¹⁵⁹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.4.8.

¹⁶⁰ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.4.

durchaus belohnenswert, wird ein Vorbehalt der Abtretung bzw. des Vertragspartnerwechsels innerhalb der Institutsgruppe bzw. nur am Kreditinstitut als neuer Gläubiger gewertet.

Die Thematik der Nebengeschäfte wurde für den Kriterienkatalog u.a. in materieller Hinsicht auch insofern berücksichtigt, als die Restschuldversicherung möglichst nicht durch eine Einmalzahlung zu finanzieren ist, sondern sich die Zahlungsintervalle an den Kündigungsmöglichkeiten ausrichten sollten, u.a. um mögliche Verluste im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung für den Kreditnehmer zu vermeiden.¹⁶¹

Die Thematik der Sicherheiten besitzt verschiedene Dimensionen. Im Hinblick auf Kreditsicherheiten des Kreditnehmers erfolgt im Bereich der KFZ-Finanzierung vielfach eine Sicherungsübereignung des auf die Finanzierung hin gekauften Autos. Nur einige Banken verzichten auf diese Sicherheit und geben sich mit dem Gehaltsnachweis zufrieden. Vor diesem Hintergrund und einer freibleibenden Flexibilität¹⁶² des Kreditnehmers im Hinblick auf die Verwendung von Sicherheiten zu anderweitigen Zwecken wird für belohnenswert erachtet, wenn Anbieter maximal eine Kreditsicherheit pro Kreditvertrag (z.B. Sicherheitsabtretung/-verpfändung/-übereignung von Gehalt oder sonstigen Forderungen bzw. Werten) verlangen.

Sofern die Kreditsicherheit in der Person eines Dritten¹⁶³ liegt, gelten besondere Schutzvorkehrungen, für diese Personengruppe, wenn kein ökonomisches Interesse an der Kreditvergabe besteht.¹⁶⁴ Sofern Anbieter nicht auf die Heranziehung eines Dritten zur Mithaftung (Bürgschaft, Schuldübernahme) verzichten, wird als Pflichtvoraussetzung erwartet, dass mithaftende Dritte nicht vor einer Bonitätsprüfung des Kreditnehmers vom Kreditgeber gewünscht werden. Unter gleicher Prämisse, eine Heranziehung Dritter nur im Einzelfall bei mangelnder Bonität des Kreditinteressenten, wird dem prozentualen Anteil am Kreditvolumen von Krediten mit einem Dritten als mithaftender Person Bedeutung beigemessen, welcher zwischen 0 bis ≤ 33 % liegen sollte. Sofern ein Dritter zur Mithaftung herangezogen wird, sollten seine Funktion und die damit verbundenen Risiken ihm gegenüber als vorvertragliche Information dargelegt werden und es wird darüber hinaus positiv gewertet, wenn die Mithaftung Dritter auf eine Höchstbetragsbürgschaft reduziert ist.

Da sich der Inhalt eines Kreditvertrages i.S. einer materiellen Vertragsgerechtigkeit nicht nur über den Preis i.S. einer Preisgerechtigkeit bestimmt, gilt es zudem, die vertraglichen Regelungen ebenso in eine Produktbewertung einzubeziehen. Demgemäß wird die AGB-Freundlichkeit¹⁶⁵ von Anbietern belohnt, nämlich wenn sie nicht zum Nachteil des Verbrauchers von gesetzlichen Regelungen abweichen.

Hierzu zählt ein Verzicht auf AGB's, die

- die Verjährungsfrist für Forderungen gegen den Darlehensnehmer verlängern
- bereits bestellte Sicherheiten anderer Verträge einbeziehen
- Guthaben aus anderen Verträgen bei der gleichen Bank einem Pfandrecht als Kreditsicherheit unterziehen

¹⁶¹ Siehe zu dieser Problematik Ausführungen unter 6.1.7.3.

¹⁶² Vgl. hierzu Ausführungen unter 5.5.3.

¹⁶³ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.1.4.

¹⁶⁴ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.7.

¹⁶⁵ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.3.

- die Zweckbestimmung der Zahlung dahingehend ändern, dass die Zahlung nicht sofort restschuldreduzierend ist bzw. dass sie erst auf die „letzte Rate“ angerechnet wird;
- sich auf externe Preis- und Leistungsverzeichnisse beziehen
- eine Erstattungspflicht des Kreditnehmers vorsehen für Auslagen, die in seinem mutmaßlichen Willen erfolgen
- eine Zustimmung zur (a) eigenen oder (b) fremden (z.B. Partnerunternehmen) Kontaktaufnahme für Werbung, Markt- und Meinungsforschung enthalten
- von der Schweigepflicht entbinden,
- den Verbraucher auf die Annahmeerklärung verzichten lassen (vgl. § 151 BGB),
- bei mehreren Kreditnehmern eine gegenseitige Bevollmächtigung enthalten
- bei einer bankinternen Umschuldung zugleich die Kündigung des Altkredits sowie etwaig damit verbundener Nebengeschäfte (z.B. RSV) vorsehen
- hinsichtlich der Restschuldversicherung Leistungsausschlüsse vorsehen, die in der Person liegen (z.B. Vorerkrankungen) oder zeitliche Leistungsausschlüsse (z.B. zahlt max. 12 Monate) oder Karenzzeiten (z.B. zahlt erst nach 3 Monaten) enthalten.

8.5.3 Vertragsschluss im Fernabsatz

Für den Bereich des online Fernabsatzes wurden 28 Kriterien entwickelt, von denen 4 Pflichtkriterien darstellen.

Die Kriterien für diesen Bereich der Vertriebsmethode betreffen im Wesentlichen die technische Handhabbarkeit sowie den Prozess des Vertragsschlusses, welcher in Ermangelung einer direkten persönlichen Kreditberatung vergleichbare Tools aufweisen sollte, die dem Kreditnehmer eine informierte und fundierte Kreditentscheidung ermöglichen. Im Hinblick auf eine „Usability“ wird die Nutzerführung bzw. Bedienfreundlichkeit gemessen, indem es eine einheitliche Navigationsstruktur über alle Informationsseiten hinweg, eine Suchfunktion für alle Seiten, eine Sitemap sowie zur Transparenz des Anbieters ein Impressum geben sollte. Ferner ist eine online-Hilfe auf jeder Seite für individuelle Konditionenanfrage und Rechentools und eine Kreditbeantragung wünschenswert. Ferner sollte eine Anleitung für online Konditionen-anfrage zur Verfügung gestellt werden, die eine übersichtsartige Darstellung und Beschreibung der Schritte zur online Konditionenanfrage (z.B. mit Demo-Video) enthält. Gleiches gilt für die online Kreditbeantragung.

Um auch über online-Fernabsatz die Kommunikation im Sinne des Diskursprinzips¹⁶⁶ in einer möglichst umfassenden Weise den Vertragsparteien zu ermöglichen, werden Anbieter belohnt, die diesbezüglich in einer umfassenden Weise ihre Gesprächsbereitschaft anbieten (Chat, Telefon, Email etc.). In diesem Zusammenhang fließt gleichermaßen in die Bewertung ein, zu welchen Zeiten der Anbieter erreicht werden kann bzw. wie lange ggf. auf eine Antwort gewartet werden muss.

¹⁶⁶ Vgl. Anmerkungen unter 7.3.

Um ferner eine größtmögliche Transparenz zu schaffen und dem Bedürfnis des Kreditnehmers nach einer Informationssymmetrie¹⁶⁷ vorvertraglich gerecht zu werden, werden Anbieter durch den Kriterienkatalog belohnt, die ihre AGB's für den jeweiligen Kredit (auf der Startseite, den Infoseiten oder durch eigenen Downloadbereich) online zur Einsicht bereitstellen. Gleiches gilt im Hinblick auf Regelungen und spezielle Informationen zum Fernabsatz, die AGB's und Vertragsbedingungen für alle angebotenen Arten von Nebengeschäften, Konditionentableau und ein Glossar (Liste mit Fachbegriffen aus dem der Zertifizierung zugrunde liegendem Dispo-, Kreditkarten-, Abruf- oder Raten-Kreditbereich) mit Erklärungen zu den genutzten Fachbegriffen, welche jeweils online den Nutzern zur Verfügung gestellt werden sollten.

Um dem Kreditnehmer im Hinblick auf seine individuellen Bedürfnisse und finanziellen Fähigkeiten eine wohlerwogene Kreditentscheidung zu erleichtern, sollten diverse online-Rechentools den Nutzern angeboten werden. So werden Anbieter belohnt, die ein online-Rechentool für alternative Berechnungen im Hinblick auf die Konditionen anhand von verschiedenen Kreditsummen, Ratenhöhen, Laufzeiten und zugleich Ermittlung der Gesamtkosten sowie des effektiven Jahreszinses zur Verfügung stellen. Ebenso die Ermöglichung einer Haushaltsanalyse durch ein online-Rechentool, das alternative Berechnung der freien Liquidität (mindestens Erfassen der Datensätze von Nettoeinkommen, Kreditverbindlichkeiten, Unterhaltszahlungen, Unterkunftskosten d.h. Miete oder Kapitalzinsen) unter Einbeziehung von alternativen Kreditratenhöhen ermöglicht. Um eine Kostentransparenz herzustellen wird begrüßt, wenn Anbieter das Nebengeschäft der Restschuldersicherung in das online-Rechentool innerhalb der Gesamtkosten oder des effektiven Jahreszinses einbeziehen.

Ferner ist dem Kreditinteressenten eine individuelle Konditionenanfrage online zu ermöglichen und es sollte einen Vorabcheck seines Kreditwunsches geben, indem die Höchst-, Minimumkreditsumme sowie der effektive Jahreszins anhand seines individuellen Einkommens durch eine automatisierte Prüfung (Kreditsumme, Einkommen, Ratenhöhe, freie Liquidität) vor Absendung eines Kreditantrages ermöglicht wird. Des Weiteren bewertet der Kriterienkatalog positiv, wenn ein Entwurf des Vertrages bei der ersten individuellen Kreditanfrage zum Ausdrucken bereitgestellt wird und, um einen Übereilungsschutz¹⁶⁸ zu gewähren, vor dem Absenden darauf hingewiesen wird, dass die Kreditanfrage unverbindlich ist. Anbieter, die in dieser vorvertraglichen Anbahnungsphase eine Auflistung online zur Verfügung stellen, aus der hervorgeht, welche Unterlagen und Daten für die Kreditbeantragung erforderlich sind, werden darüber hinaus positiv bewertet.

Diverse nachfolgende Kriterien widmen sich dem Prozess der Kreditbeantragung und des online Vertragsschlusses. Zunächst wird eine geführte Kreditbeantragung erwartet, die die finanzielle Gesamtsituation des Haushaltes (Einkommen, finanzielle Verpflichtungen) erfasst. Ferner sollten

Nebengeschäfte nicht voreingestellt (automatisch) angeboten werden, sondern der Kreditinteressent hat für den Abschluss einer Restschuldersicherung von sich aus aktiv werden zu

¹⁶⁷ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.3.

¹⁶⁸ Vgl. Ausführungen unter 7.3.

müssen bzw. sollte sie auf einer gesonderten und von den Kreditbedingungen getrennten, neuen Website abgeschlossen werden, damit ihm die Unabhängigkeit beider Geschäfte vor Augen geführt wird.

Ferner sollte der Kreditantrag vor dem Versenden abgespeichert, dann später ggf. korrigiert und vor dem Versenden ausgedruckt werden können. Auch ein Hinweis vor dem Absenden, dass der Kreditvertrag mindestens 14 Tage lang widerrufbar ist, sowie die Bereitstellung zum Ausdrucken eines Tilgungsplans mit dem Absenden des Kreditantrages, werden für förderlich erachtet.

Nach Abschluss des Kreditgeschäfts sollte die Unterrichtung gem. Art. 247 § 5 EGBGB spätestens nach drei Werktagen erfolgen.

8.5.4 Ablauf

Für die Zeitperiode des Vertragsablaufs wurden 31 Kriterien entwickelt, von denen 5 Pflichtkriterien darstellen.

Auf der technischen Ebene der Handhabbarkeit gewinnen für die Zeitphase des Ablaufs und der Vertragsanpassung die Schreiben bei Ratenaussetzung/-senkung, das Zinsanpassungsschreiben bzw. die entsprechende -abrechnung, die AGB-Änderung für den Kreditvertrag oder auch eventuelle Mahnungen an Bedeutung. Auch für diese Schriftstücke gelten die bereits für die Zeitperiode der Werbung erwähnten Kriterien der Verständlichkeit, Lesbarkeit etc. und fließen gleichermaßen auch hier in die Bewertung ein.

Unter dem Vorzeichen von Informationssymmetrie und Transparenz¹⁶⁹ gewinnt als prozedurales Element die Information während der Vertragslaufzeit an Bedeutung. Das gilt sowohl im Hinblick auf die Forderungs- und Dateninhaberschaft im Falle des Kreditverkaufs mittels einer Abtretungsanzeige gem. § 496 II BGB sowie für Dispo-/Kreditkarten-/Überziehungskredite mittels einer mindestens halbjährlich erfolgende Gebührenabrechnung, die eine konkrete Aufstellung des Zinssatzes, aufgelaufener Zinsen, Überziehungstage enthält. Ferner werden Anbieter belohnt, die für diese und sonstige variabel verzinsten Kredite eine unaufgeforderte und umgehende (innerhalb einer Woche) Information über eine erfolgte Zinsanpassung vornehmen.

Diverse Kriterien zeichnen ein besonders hochwertiges und kooperatives Servicing der Anbieter während der Vertragslaufzeit aus. Demgemäß wird positiv bewertet, wenn während des Vertragsverlaufs keine Gebühren für übliche Informationen und Servicing anfallen, sei es für das Zusenden von Kontoauszügen sowie Duplikaten, die Aufschlüsselung einer Zinsanpassung, die Kontoführung als solche und darüber hinaus eine kostenfreie Servicehotline angeboten wird.¹⁷⁰

Wichtige Punkte waren darüber hinaus die sofortige Tilgungsverrechnung bei vorzeitiger Teilablösung mit Eingang der Beträge (Tag der Wertstellung), die korrekte Berechnung¹⁷¹ der

¹⁶⁹ Vgl. Ausführungen unter 7.3.

¹⁷⁰ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.4.9.

¹⁷¹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.5.1.

Kreditverläufe und Restschulden nach rechtlich anerkannten Rechenmethoden, bei variablen Zinsanpassungen die korrekte sowie zeitnahe Anpassung und die zeitnahe Erstattung bei Eintritt des Versicherungsfalls im Fall einer abgeschlossenen Restschuldversicherung.

Für die Beratung im Falle eines vom Kreditnehmer geäußerten Anpassungswunsches wird eine zeitnahe Terminvergabe gewünscht. Vergleichbar dem Vertragsabschluss¹⁷² sollte einer Kreditanpassung eine fundierte Haushalts- und Problemanalyse vorangehen, die in einem bedarfsgerechten Lösungsvorschlag mündet. Dabei gilt für einen Aufstockungskredit, dass die Erhöhung grundsätzlich nur im Einzelfall bei Mehreinkommen oder bei überschaubaren Liquiditätspässen erfolgen sollte. Um dem Kreditnehmer eine möglichst große Flexibilität zur Sicherstellung seiner Liquidität¹⁷³ innerhalb der Vertragsbeziehung zu eröffnen, sollten in materieller Hinsicht sowohl Ratenerhöhungen als auch Ratensenkungen oder auch die Änderung des Zahlungszeitpunkts möglich sein. Auch eine spätere Ratenaufstockung innerhalb der bestehenden Kredite sowie die Möglichkeit einer Stundung von mindestens zwei Monatsraten oder einer Ratenreduktion von 20 % werden als besonders entgegenkommendes Engagement der Anbieter in einem herausgehobenen Maße positiv bewertet. Gleiches gilt dafür, wenn diese Möglichkeiten an Flexibilität dem Kreditnehmer kostenlos eingeräumt werden, also ohne Kosten über den vereinbarten Sollzinssatz hinaus, bereitgestellt wurden. Das betrifft gleichermaßen die Möglichkeit der Voll- und Teilablösung.

Als verantwortungsvolle Kreditführung wird ferner gewertet, dass Anbieter Raten nicht aus einer Kreditlinie eines überzogenen Dispo- oder eines Kreditkartenkontos abbuchen¹⁷⁴, soweit sie dies innerhalb des Unternehmens oder der Unternehmensgruppe beeinflussen können. Bankinterne Umschuldungen sollten grundsätzlich kostenneutral sein und nicht zu Mehrkosten führen. Im Verzugsfall wird positiv bewertet, wenn Anbieter über die gesetzlich geregelten Verzugszinsen hinaus keine weiteren Kosten verlangen und Mahnungen bis maximal 5 Euro in Rechnung stellen.

Grundsätzlich wird auch im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehung eine fortwährende Gesprächsbereitschaft und sowohl ein internes als auch ein externes Beschwerdemanagement erwartet. Die Bereitschaft der Anbieter, sich auch an Schlichtungssprüche, die zu ihren Ungunsten ergingen, zu binden, wird positiv bewertet. Soweit Gerichte feststellen, dass Kunden Rückerstattungsansprüche oder ähnliches geltend machen können, so z.B. bei Bearbeitungs- oder Kontoführungsgebühren im Zusammenhang mit Verbraucherkrediten, wird von fairen und verantwortlichen Anbietern erwartet, dass sie von sich aus proaktiv diese allen Kunden ungefragt erstatten und sich nicht auf Verjährung berufen

8.5.5 Beendigung

Für die Zeitphase der Vertragsbeendigung wurden 22 Kriterien entwickelt, von denen 5 Pflichtkriterien darstellen.

¹⁷² Vgl. Ausführungen unter 8.5.2.

¹⁷³ Vgl. Ausführungen unter 5.5.3.

¹⁷⁴ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.6.1.

Die bereits in den vorherigen Zeitperioden genannten Größen der Verständlichkeit, Lesbarkeit etc. beziehen sich für die Zeitphase der Beendigung auf Kündigungsschreiben, Mahnschreiben und Abrechnungsschreiben bei vorzeitiger Ablösung, welche es zu prüfen gilt.

Im Hinblick auf einen fairen und verantwortlichen Prozess der Kündigung von Anbieterseite wird erwartet, dass sich die Gründe aus den gesetzlichen Tatbeständen oder auf Gründe beschränken, wie sie in der Empfehlung des ZKA des "Girokontos für jedermann" aufgeführt sind. Bei einer dauerhaften Überschreitung des Kreditlimits sollten mindestens 4 Wochen vergangen sein. Ferner ist die Kündigung vorher schriftlich anzukündigen und mit einer Frist von mindestens zwei Wochen - insbesondere im Falle des Dispo- oder Kreditkatenkredits - zu versehen.

Es wird von Anbietern erwartet, dass sie ihre Loyalität¹⁷⁵ zum Kreditnehmer auch in Krisensituationen unter Beweis stellen und der Kündigung deshalb zunächst als Pflicht ein ergebnisoffenes Gespräch voranzugehen hat, um die Möglichkeiten einer Rettung der Kreditbeziehung auszuloten. Ferner erachtet der Kriterienkatalog als wünschenswert, dass in der Krisensituation keine Auslagerung der Kommunikation stattfindet, sondern der vertraute Sachbearbeiter zur Wahrung der Vertrauensbeziehung¹⁷⁶ weiterhin zuständig bleibt. Dabei wird positiv gewertet, wenn bereits bei ersten Zeichen von Zahlungsstörungen auf den Kreditnehmer aktiv zugegangen wird, z.B. bei Verzug mit einer Kreditrate, einer Rücklastschrift, der Überziehung oder dem Abbuchen der Rate aus bankeigenem Dispositions-/Überziehungskredit), indem ein konstruktives Gesprächsangebot bzw. ein Anpassungsvorschlag unterbreitet wird. Bei Inanspruchnahme des Dispokredits über einen längeren Zeitraum (>12 Monate) ohne sichtbare Abzahlung des variabel verzinsten Kredits sollte zum Schutz des in einer Zahlungsstörung befindlichen Kreditnehmers ein Angebot der Umschuldung in einen Konsumentenratenkredit mit festem Zinssatz erfolgen, der wirtschaftlich betrachtet nicht teurer sein darf als der Dispokredit.

Vor dem Hintergrund des Verhältnismäßigkeitsgebots¹⁷⁷ hat die Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände grundsätzlich Vorrang vor einer Kreditkündigung. Die Kündigung sollte bei Verzug daher keine Standardlösung sein, sondern es sollten in diesem Fall grundsätzlich Möglichkeiten zur Ratenaussetzung oder –senkung bestehen und dem Mitarbeiter zur individuellen Einzelfallbehandlung eines notleidenden Kredits ein gewisser Spielraum zur Verfügung stehen. Nur in begründeten Ausnahmefällen darf die Kündigung des Ratenkredits zur gleichzeitigen Kündigung der gesamten Geschäftsbeziehung führen (Girokonto etc.), nämlich wenn die Kündigungsgründe für sämtliche Einzelgeschäftsbeziehungen begründet sind.

Soweit es infolge der Kündigung zu einem Negativeintrag bei der Schufa kommt, ist aus Gründen einer Transparenz¹⁷⁸ der Datenspeicherung und –übermittlung dies dem Verbraucher schriftlich mitzuteilen. Ferner wird als positiv erachtet, wenn der Verbraucher in der Situation

¹⁷⁵ Vgl. Ausführungen unter 7.4.

¹⁷⁶ Vgl. Ausführungen unter 7.4.

¹⁷⁷ Vgl. Ausführungen unter 7.5.

¹⁷⁸ Vgl. Ausführungen unter 7.8.

einer eingetretenen Zahlungsstörung auf die Möglichkeit einer externen Schuldnerberatungshilfe hingewiesen wird.

Sofern der Verbraucher von seiner Seite aus die Geschäftsbeziehung beenden möchte, sollte diese kostenlos sein bzw. nur Kosten gem. § 502 BGB entstehen und keine Umgehungen stattfinden (z.B. durch Aufhebungsverträge oder zusätzliche Kosten). Die daraufhin zur Abwicklung der Geschäftsbeziehung erfolgenden Abrechnungen der Bank müssen den rechtlich anerkannten Rechenmethoden entsprechen, wobei die taggenaue Berechnung der Kreditverläufe, der Restschulden und der Vorfälligkeitsentschädigung als wünschenswert erachtet und positiv bewertet wird.

8.5.6 Abwicklung

Für die Zeitperiode der Abwicklung wurden 10 Kriterien entwickelt, von denen 2 Pflichtkriterien darstellen.

Bei der Abwicklung nach erfolgter Kündigung wünscht der Kriterienkatalog, dass der Darlehensgeber, soweit keine Pflicht zur Einhaltung einer Kündigungsfrist seitens des Darlehensgebers besteht, aus Gründen der Rücksichtnahme eine Frist für die Rückzahlung von mindestens 4 Wochen dem Kreditnehmer einräumt. Ferner sollte bei einem bestehenden Girokonto mit Dispokredit die Bank von sich aus dem Verbraucher ein Angebot unterbreiten, das Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto umzuwandeln und den bestehenden Kredit aus der gekündigten Kreditlinie auf einem Unterkonto zu führen, damit der sich innerhalb einer Zahlungsstörung befindliche¹⁷⁹ Verbraucher seine Zahlungsfunktion und die Verfügung über sein pfändungsfreies Einkommen nicht verliert. Um den Druck auf den finanziell angeschlagenen Kreditnehmer nicht noch mehr zu erhöhen, wird als positiv erachtet, dass Anbieter keine Verrechnung von eingehendem geschützten Einkommen auf dem P-Konto mit Schulden aus Altkrediten vornehmen.¹⁸⁰ Aus gleichen Gründen belohnt der Kriterienkatalog, wenn Anbieter darauf verzichten, trotz bekanntem Pfändungsschutz eines Girokontos weitere Raten bzw. Geld von Kreditnehmern zu fordern, es sei denn, es handelt sich um Einmalablösungen durch Vergleich mit sofortiger Zahlung.

Um die Loyalität auch nach beendeter Geschäftsbeziehung und in der Abwicklung gegenüber dem Schuldner zu bewahren, sollte die Forderungseintreibung möglichst durch institutseigene Mitarbeiter des Kreditgebers erfolgen und kein Forderungs- bzw. Sicherheitenverkauf stattfinden. Bei Auslagerung der Kommunikation auf Dritte, z.B. auf Inkassoinstitute und Rechtsanwälte wird als wünschenswert erachtet, wenn der ursprüngliche Kreditgeber als Altgläubiger den Einfluss auf die Kommunikation, die Kosten und den Ablauf der Forderungseintreibung sowie der Kreditsicherheitenverwertung z.B. durch Klauseln innerhalb des Forderungsverkaufsvertrags behält.

Wichtig ist auch in diesem Fall der nochmalige Verweis auf externe Hilfe, weil sich die Situation durch die Kreditkündigung für den Verbraucher zuspitzt. Dies kann durch direkte Zusammenarbeit mit Schuldnerberatungsstellen oder durch Verweise möglichst auf konkrete

¹⁷⁹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 7.6.

¹⁸⁰ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.6.2.

Schuldnerberatungsstellen erfolgen, am besten durch aktive Ansprache des Themas durch die Mitarbeiter der Bank.

Neben diesen prozeduralen Elementen einer fairen Abwicklung von notleidend gewordenen Kreditverhältnissen gewinnen zugleich materielle Aspekte an Bedeutung, die den Inhalt eines sozialen Schuldnerschutzes betreffen. Demgemäß sollten nach Kündigung die weiteren Kosten für den Verbraucher möglichst gering sein und sich auf den gesetzlich festgelegten Verzugszinssatz beschränken. Aus Gründen der Schadensminderung sind darüber hinausgehende Kosten und Gebühren tunlichst zu vermeiden und der Kriterienkatalog bewertet als positiv, wenn keine zusätzlichen externen Inkassokosten¹⁸¹ und Rechtsanwaltskosten bei unbestrittenen Forderungen anfallen bzw. dem Verbraucher in Rechnung gestellt werden. Bei Mahnungen sollten die dafür in Rechnung gestellten Kosten auf die entstandenen Sachkosten begrenzt bleiben (Porto, Briefumschlag, Papier, Ausdruck).

Ferner wird erwartet, dass Anbieter ihre kooperative Unterstützung dem Kreditnehmer auch nachvertraglich nicht versagen, sondern auf der Grundlage einer Einkommens- und Haushaltsanalyse des Kreditnehmers prüfen, ob noch ein Zins- oder Teilverzicht ihrerseits betriebswirtschaftlich ist. Diesbezüglich bewertet der Kriterienkatalog positiv, wenn Anbieter neben einer reinen Prüfung zugleich eine gefestigte Praxis des Zins- oder Teilverzichts bei unpfändbaren Einkommen und Vermögen vorweisen können.

8.6 Prüfmethode und deren Hierarchie

Folgende Prüfmethode wurden für die Bewertung der Kriterienerfüllung als sinnvoll erachtet und stehen demgemäß zur Verfügung:

- a. **Mystery Shopping:** Im Rahmen des Mystery Shopping erfolgen mindestens drei Tests eines Kriteriums, wobei die Mehrheit davon ein positives Ergebnis haben muss, um das Kriterium als erfüllt zu bewerten. Sofern ein Mystery-Shopping aus rechtlichen Gründen nicht darstellbar ist, kann alternativ eine Kreditnehmerbefragung auf gleicher Basis vorgenommen werden. Sofern die Tests kein eindeutiges Ergebnis liefern, kann auf eine der folgenden Prüfmethode (b-e) zurückgegriffen werden.
- b. **Stichproben in Vertragsdokumentation:** Einblicknahme in (i) Beratungsdokumentation, (ii) Unterlagen zu abgeschlossenen Verträgen, (iii) Abwicklungsdokumentation von geschlossenen Verträgen.
- c. **Systemische Prüfung der gängigen Bankenpraxis:** Dokumentation der Anzahl der Fälle in einem bestimmten Zeitraum mit einer Einzelfallprüfung.
- d. **Bankinterne Dokumentation:** Einblicknahme in bankinterne Dokumentation, welche alternativ beinhaltet (i) Betriebsanweisungen, (ii) Arbeitsverträge, (iii) Schulungsmaterialien.
- e. **Befragung der Anbieter:** Die Befragung der Anbieter auf der Grundlage eines Fragebogens, welcher sich an die jeweils für die Erfüllung des Kriteriums zuständige Abteilung richtet, ohne Nachweis.

¹⁸¹ Vgl. hierzu Ausführungen unter 6.1.7.1.

Insbesondere für die Prüfung der Kriterien im Bereich der Zugangsbedingungen, der Informationsgabe sowie der Qualität der Kreditberatung bietet sich als Methode das Mystery-Shopping an und wird in der Durchführung als unabdingbar erachtet. Dieser Test hat auf der Basis eines einheitlichen Testkonzepts und Testdesigns vorgenommen zu werden. Die Aufgabenstellungen und Bewertungsmaßstäbe werden entsprechend einheitlich definiert. In einem ersten Schritt ist festzulegen, welche Kriterien für eine Fairnessbewertung in diesem Prüfungsbereich erforderlich sind. Die Testkonzeption sowie das entsprechende Design der Testfälle müssen sich dann an den erforderlichen Prüfungskriterien ausrichten. Ferner fließen in die Bewertung – insbesondere im Rahmen der Anbieterbefragung - bestimmte Geschäftszahlen bzw. die Ausprägungen von internen Geschäftsabläufen ein. Dazu wurden als Indikatoren die Größen/Prozesse entsprechend eindeutig bestimmt und die daraus abgeleiteten Kriterien definiert. Bei der Auswahl der Kriterien in diesem Bereich sollte dennoch darüber hinausgehend sichergestellt werden, dass die erforderlichen Daten eindeutig sind und keine weiteren/anderen als die gewünschten Interpretationen zulassen.

Sind für ein Kriterium unterschiedliche Prüfmethode genannt, sind diese im Zweifel alternativ und nach freier Wahl anzuwenden. Das Ergebnis der Mystery Shopping Tests muss aber stets beachtet und im Rahmen des Zertifizierungsprozesses vorgenommen werden. Liefert die Anwendung der gewählten Prüfmethode kein hinreichendes und zugleich objektives (im Sinne der empirischen Sozialforschung) Datenmaterial, sind die genannten Prüfmethode kumulativ anzuwenden. Darüber hinaus sind lediglich in Ausnahmefällen mehrere Methoden kumulativ anzuwenden, nämlich wenn dies ausdrücklich durch „und“ gekennzeichnet ist (z.B. systemische Prüfung der gängigen Bankpraxis und Einblicknahme in bankinterne Dokumentation).

Sofern die Ergebnisse der angewandten Prüfmethode zu Widersprüchen führen, gelten folgende Gewichtungsregeln im Hinblick auf die Erfüllung oder Nichterfüllung eines Kriteriums:

- a. Ein Vorrang unterschiedlicher Prüfmethode zur Entscheidung von Widersprüchen kommt den Ergebnissen des Mystery-Shoppings, der Befragungen der Kreditnehmer und der Einblicknahme in gezeichnete Kreditverträge sowie der Abwicklungsdokumentation zu.
- b. Hierzu nachrangig sind die aus der Selbstauskunft der Anbieter, der bankinternen Dokumentation, der systemischen Prüfung der gängigen Bankenpraxis sowie der Beratungsdokumentation gewonnenen Ergebnisse.
- c. Entstehen auf gleicher Ebene der jeweiligen Prüfmethode (a oder b) Widersprüche, so ist das Kriterium im Zweifel nicht erfüllt.

Sollte das Ergebnis sämtlicher nach dem Kriterienkatalog anzuwendender Prüfmethode und deren soeben benannte Gewichtung untereinander eine Nonkonformität im Hinblick auf das zu erfüllende Kriterium sein, besteht auch im Rahmen einer darüber hinausgehenden Systemprüfung keine Exkulpationsmöglichkeit. Denn einzelne nicht systemimmanente Abweichungen sind bereits innerhalb der Prüfmethode berücksichtigt bzw. können darüber hinaus

in Anbetracht des der Zertifizierung zugrundeliegenden Leitgedankens einer ergebnisorientierten Fairness nicht zertifiziert werden.

8.7 Kriterienbeispiel

Tabelle 1: Kriterienbeispiel mit Indikatoren und Bewertung

Prüfungsgegenstand	Prüfmethode (Prüfung durch...)	konkretere Definition des Indikators	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	Beurteilungsmodus	Mögliche Punkte	Verbraucherpolitischer Faktor	Punktzahl für die Bewertung
Verschiedene Kreditalternativen werden im Kundengespräch angeboten	Einblicknahme in Beratungsdokumentation, Mystery-Shopping-Tests	Unterscheidung der Angebote durch (a) Kreditart, (b) Zinssatz, (d) Laufzeit, (e) Höhe der Monatsrate, (f) Darlehenssumme, (g) Modalitäten der vorzeitigen Rückzahlung, (h) Möglichkeit des Ratenaussetzens, (i) Möglichkeit der Ratenreduktion während Laufzeit (j) Möglichkeit des Forderungsverkaufs, (k) Fälligkeitsterminen	Anzahl erfüllter Indikatoren (a-i)	≥ sieben Indikatoren erfüllt = 9, ≥ fünf Indikatoren erfüllt = 6, ≥ zwei Indikatoren erfüllt = 3	9	1	9 x 1 = 9

9 Gültigkeit der Studie und etwaige Nachfolgezertifizierungen

Die Studie sowie der daraus entwickelte Kriterienkatalog haben in ihrer Anwendbarkeit eine Gültigkeit von maximal 2 Jahren. Für diesen Zeitraum der Gültigkeit einer Zertifizierung hat sich der jeweilige den Kriterienkatalog in Bezug nehmende Anbieter zu verpflichten, die Einhaltung der geprüften und insoweit als „erfüllt“ attestierten Kriterien fortwährend sicherzustellen. Soweit für die zertifizierten Kreditprodukte neue Variationen entwickelt und auf dem Markt angeboten werden, müssen diese die im Rahmen der Zertifizierung als „erfüllt“ bestätigte Kriterien gleichfalls erfüllen.

Mit Ablauf des Gültigkeitszeitraums der Zertifizierung darf keine öffentliche Bezugnahme des Anbieters auf den Kriterienkatalog mehr erfolgen.

Im Anschluss an den Gültigkeitszeitraum kann eine Nachfolgezertifizierung stattfinden. Diese soll unter der Voraussetzung erteilt werden, dass der Anbieter im Hinblick auf die Kriterienerfüllung eine dynamische Fortentwicklung in seinem Engagement vorweist. Aufgrund dieser Bedingung und einer fortschreitenden Entwicklung auf dem Kreditmarkt bedarf es spätestens für eine Nachfolgezertifizierung sowohl einer Überarbeitung des vom *iff* erstellten gesamten Kriterienkatalogs (Pflicht- und Kür-Kriterien) als auch der Standards einer Mindestreichung.

10 Anlagen

10.1 Infobriefe

Infobrief 09/2013

Im Rahmen der Rückerstattung von Bearbeitungsgebühren im Zusammenhang mit Ratenkrediten vertreten einige Banken die Auffassung, dass es sich bei den Bearbeitungsgebühren um eine jeweils individuelle Vereinbarung handelt. Die [Bank] schrieb zum Beispiel an einen Verbraucher im März 2013: „Demgegenüber ist die zwischen uns vorgesehene Bearbeitungsgebühr im Darlehensvertrag selbst als individueller Bestandteil der Darlehenskonditionen vereinbart worden. Die angeführte Rechtsprechung ist daher auf den vorliegenden Fall nicht übertragbar.“ Fraglich ist, wie Verbraucher und die Verbraucherzentralen damit umgehen sollten... Die Behauptung, es handele sich bei Bearbeitungsgebühren von Darlehen um eine individuelle Vereinbarung, wurde daher in der Vergangenheit von Gerichten regelmäßig verworfen. Entscheidungen, die von einer individuellen Bearbeitungsgebühr bei Konsumentenkrediten ausgehen, sind zudem nicht bekannt.

Infobrief 08/2013

In Anlehnung an den Infobrief 20/2012, der sich mit der Unzulässigkeit von Bearbeitungsgebühren beim Abschluss von Verbraucherdarlehen beschäftigt, stellte sich die Frage, wie KfW-Darlehen zu bewerten sind. Im vorliegenden Fall wird sich auf ein Förderdarlehen aus dem Programm zur Solarstrom-Erzeugung bezogen, wobei dem *iff* nur ein ablehnendes Schreiben der KfW-Bank, nicht aber der Vertrag selbst vorlag. Auf eine Anfrage des Darlehensnehmers betreffend der Erstattung der Bearbeitungsgebühr bekam dieser ein Antwortschreiben der KfW, aus dem hervorgeht, dass die Auszahlung 96 Prozent betrug (Darlehensbetrag: 50.000,- Euro, Gebühr 2.000 Euro). Die vier Prozent Differenz sollen nach Ansicht der KfW aus zwei Prozent (1.000,- Euro) Risikoprämie und zwei Prozent Bearbeitungsgebühr (1.000,- Euro) bestehen. Die KfW verneinte in dem Schreiben einen Anspruch auf Erstattung der Gebühr von 2.000,- Euro und erhob zuletzt die Einrede der Verjährung (§ 195 BGB).

Infobrief 11/2012

Eine Verbraucherin wollte ihren Konsumentenkredit bei der [Bank] vorzeitig zurückzahlen, der im März 2009 vor der Umsetzung der Verbraucherkredit-Richtlinie in deutsches Recht abgeschlossen wurde. Der Nettodarlehensbetrag belief sich auf 18.938,00 €, die vertragliche Laufzeit betrug 120 Monate, die Bearbeitungsgebühren 3,5% bzw. 662,83 €. Die Bank schrieb ihr zur vorzeitigen Rückzahlung am 20.01.2012: Nach den gesetzlichen Vorschriften, in Verbindung mit unseren Darlehensbedingungen ist eine vollständige Rückzahlung des Darlehens erst nach Ablauf einer Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten nach vollständigem Erhalt des Darlehens unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten möglich, auf deren Einhaltung wir entgegenkommender Weise jedoch nicht bestehen. Mit der sofortigen Ablösung des Darlehens ohne Einhaltung der gesetzlichen Mindestvertragslaufzeit/Kündigungsfrist erklären wir uns einverstanden und machen Ihnen folgendes Ablösean-

gebot: [...] ... Nachdem der Rechtsanwalt des Verbrauchers, diese Zinsrückrechnung moniert hatte, machte die [Bank] dem Mandanten am 17.02.2012 folgendes neues Angebot: [...]...

Infobrief 07/2012

Eine Darlehensnehmerin wollte ihren Konsumentenkredit bei der [Bank] vorzeitig zurückzahlen, der im Mai 2009 abgeschlossen wurde. Die Bank schreibt ihr am 18.01.2012: „[...] gerne kommen wir Ihrem Wunsch nach vorzeitiger Ablösung des Darlehens nach. Nach den gesetzlichen Vorschriften, in Verbindung mit unseren Darlehensbedingungen ist eine vollständige Rückzahlung des Darlehens erst nach Ablauf einer Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten nach vollständigem Erhalt des Darlehens unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten möglich, auf deren Einhaltung wir entgegenkommender Weise jedoch nicht bestehen. Mit der sofortigen Ablösung des Darlehens ohne Einhaltung der gesetzlichen Mindestvertragslaufzeit/Kündigungsfrist erklären wir uns einverstanden und machen Ihnen folgendes Ablöseangebot: Noch offenstehende Bruttoforderung EUR 4.950,50 Ablösebetrag per sofort EUR 3.944,47 Das vorgenannte Ablöseangebot gilt nur bei termingerechter Zahlung des Ablösebetrages [...] Bitte überweisen Sie den Ablösebetrag bis spätestens 01.02.2012. [...] Sofern der Ablösebetrag nicht termingerecht eingezahlt wird, läuft das Darlehen weiter wie bisher. [...]“ Die Darlehensnehmerin überwies termingerecht den benannten Ablösebetrag. Kurz darauf musste sie aber ein weiteres zweites Schreiben der Bank vom 02.02.2012 zur Kenntnis nehmen, in welchem diese um Zahlung einer weiteren Restforderung in Höhe von 708,04 € bittet. Zur Erklärung schreibt die Bank. „[...] teilen wir Ihnen mit, dass Ihnen mit unserem Schreiben vom 18.01.2012 leider ein fehlerhafter Ablösebetrag zugestellt wurde. Hier wurde versehentlich ein Betrag in Höhe von EUR 708,04 abgezogen. Nachstehend erläutern wir Ihnen die Berechnung der Restforderung. Bei der Berechnung der Zinsvergütung haben wir uns an der Rückrechnungsformel, welche auf der Rückseite des Ihnen vorliegenden Darlehensvertrages aufgeführt ist, orientiert. In Ihrem Fall sieht die Formel wie folgt aus: [...] Wir bitten Sie dieses Versehen zu entschuldigen und die Restforderung kurzfristig auf Ihr Finanzierungskonto zu überweisen. Nach Eingang der Restforderung ist Ihre Finanzierung erledigt. [...]“ Kann die [Bank] diese Restforderung gegenüber der Verbraucherin noch wirksam geltend machen?

Infobrief 06/2012

Die [Bank] hat ihrem Kunden für die vorzeitige Rückzahlung eines Konsumentenkredits eine Vorfälligkeitsentschädigung berechnet. Die Berechnung und Inanspruchnahme wird vom Kunden beanstandet. Es mangle an einer verständlichen Angabe der Berechnungsmethode für die Vorfälligkeitsentschädigung. Die Bank teilt daraufhin mit, dass diese Berechnungsmethode ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis zu entnehmen sei, welches für Kunden über die Internetpräsenz der Bank frei zugänglich und darüber hinaus kostenlos in den Filialen einzusehen sei und auch ausgehändigt werde. In dem Auszug, den die Bank ihrem Schreiben hinzugefügt hat, heißt es unter der Überschrift „Vorzeitige Ablösung auf Kundenwunsch (bei ab dem 07.06.2010 geschlossenen Krediten)“: „Vorfälligkeitsentschädigung wird gemäß der von der Rechtsprechung aufgestellten Grundsätze berechnet und beläuft sich auf den niedrigeren der folgenden Beträge: 1%, beziehungsweise wenn der Zeitraum zwischen der vorzeitigen und der vereinbarten vollständigen Rückzahlung 1 Jahr nicht übersteigt, 0,5% des vorzeitig

zurückgezahlten Betrages. Den Betrag der Sollzinsen, den der Kreditnehmer in dem Zeitraum zwischen der vorzeitigen und der vereinbarten Rückzahlung zu entrichten gehabt hätte jeweils zuzüglich Bearbeitungsgebühr für Abwicklung 50,- EUR und zuzüglich Versandpauschale 0,90 EUR.“ Kann die [Bank] unter diesen Umständen eine Vorfälligkeitsentschädigung beanspruchen?

Infobrief 25/2011

Der Bundesgerichtshof hat mit Urteil vom 7.6.2011, Az.: XI ZR 388/10, auf Klage eines Verbraucherschutzvereins eine Klausel für unwirksam erklärt, die eine Kontoführungsgebühr von 2,00 Euro bei Darlehensverträgen vorsieht. Der BGH hat die Klausel als Preisnebenabrede gewertet und die Unzulässigkeit damit begründet, dass die Kontoführung allein im eigenem „organisatorischem bzw. Buchhaltungsinteresse“ der Bank erfolgt, die Zahlungseingänge des Kunden und etwaige Rückstände überwachen muss und eingehende Beträge nachvollziehbar verbuchen muss. Die Kontoführung stelle auch keine eigene (Dienst-)Leistung der Bank für den Kunden dar. Durch die Entscheidung stellt sich die Frage der Rückerstattung und Verjährung, auf die die Entscheidung nicht eingegangen ist.

Infobrief 22/2011

Eine Verbraucherin hatte im Jahr 1993 einen Darlehensvertrag bei der [Bank] über einen Nennbetrag von 50.000 DM abgeschlossen. Auf Basis von 7,75 % p.a. Nominalzins / 8,82 % eff. Jahreszins ergab sich laut Darlehensvertrag ein Gesamtbetrag von 69.375 DM. Über diesen Betrag unterzeichnete der damalige Ehemann eine Höchstbetragsbürgschaft. Monatliche Raten wurden im Darlehensvertrag nicht genannt. Die Höhe der monatlichen Zahlungen ist unklar. Die Verbraucherin vereinbarte 2001 mit der Bank eine Ratenreduzierung und ging 2002 in die Verbraucherinsolvenz. Im Jahr 2011, nach erfolgreichem Durchlaufen des Verbraucherinsolvenzverfahrens und Erteilung der Restschuldbefreiung, fiel der Schuldnerberatung auf, dass die Verbraucherin weiterhin Raten an die [Bank] zahlte. Auf Nachfrage ergab sich, dass die Verbraucherin mit ihrem ehemaligen Ehemann vereinbart hatte, dass sie statt Unterhalt für die zwei inzwischen 12 und 14 Jahre alten gemeinsamen Kinder (beide 50 % schwerbehindert) Raten aus der Bürgschaft des Mannes für das damalige Darlehen an die [Bank] zahlt. Dies geschah zumindest seit dem Jahr 2008. Die Restschuld beträgt ca. 18.000 Euro (Stand: 2008). Die Verbraucherin verdiente bei Abschluss des Darlehens zwischen 1.600 – 2.400 DM je nach Schichtdienst bei einem befristeten Arbeitsvertrag. Sie hatte zu dem Zeitpunkt bereits ein Darlehen bei der [Bank] mit einer monatlichen Rate von 1.500 DM abgeschlossen. Das Darlehen der [Bank] sollte nach Angaben der Schuldnerberatung durch einen gleichzeitig abgeschlossenen Bausparvertrag, monatliche Rate 178 DM, getilgt werden. Der Verdienst des Mannes zu der Zeit ist nicht bekannt. Kinder hatte das Ehepaar damals noch nicht. Bezüglich des damaligen Darlehensvertrages mit der [Bank] gab es ein Gerichtsverfahren mit der Vermittlerin wegen Sittenwidrigkeit des Vermittlervertrages, das dem *iff* aber nicht vorliegt.

Infobrief 04/2011

Immer mehr junge Menschen sind gezwungen, Ihr Studium über Kredite zu finanzieren. Nach der Einkommens- und Verbraucherstichprobe 2008 hatten immerhin 14 Prozent der 25- bis 35-jährigen angegeben, einen Kredit zur Studienfinanzierung abzuzahlen. Die Tendenz ist steigend. Ein großer Teil der Betroffenen nimmt dabei Kredite der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) in Anspruch. Anlass des Infobriefes war eine intransparente Darstellung des Kreditverlaufs für einen Studenten. Daraus ergab sich die Frage, inwieweit die mit der KfW geschlossenen Verträge, bei der die Kreditgeberin eine bundesunmittelbare Anstalt des öffentlichen Rechts (also der Staat) ist und die Darlehen staatlich bezuschusst werden, ebenfalls dem Schutz der entsprechenden Verbraucherkreditvorschriften des BGB unterliegen bzw. ob diese Vorschriften überhaupt anwendbar sind.

Infobrief 22/2010

Aufgrund des BGH-Urteils vom 15.12.2009, Az. XI ZR 45/09 können die meisten Konsumentenkreditverträge der Vergangenheit heute noch widerrufen werden, weil die Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß erfolgte. Auf die entsprechenden Vorteile für die Verbraucher, die Berechnungsmethoden und aktuelle Verfahren wurden in den Infobriefen 03/2010 und 13/2010 hingewiesen. Dieser Infobrief beschäftigt sich mit der Frage, wann eine Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß erfolgte. Denn aktuell gibt es immer wieder Banken und Sparkassen, die bei Widerruf behaupten, ihre damalige Belehrung sei ordnungsgemäß erfolgt, so dass die Widerrufsfrist bereits abgelaufen sei.

Infobrief 12/2010

Bei Krediten erheben die Banken üblicherweise eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 2-3 % der Nettodarlehenssumme. Gegen diese Praxis werden von immer mehr Seiten rechtliche Bedenken erhoben. Dabei bezieht sich die Kritik zum einen auf die Tatsache, dass überhaupt Gebühren erhoben werden. Denn nach § 488 I BGB muss der Darlehensnehmer für den zur Verfügung gestellten Betrag nur die vereinbarten Zinsen bezahlen. Der Gesetzgeber geht offensichtlich davon aus, dass eine Bank – wie jeder andere Unternehmer auch – die ihm entstehenden Kosten in den Verkaufspreis, hier also den Zins, einkalkuliert. Zum anderen wird kritisiert, dass als Bearbeitungsgebühr pauschal ein bestimmter Prozentsatz der Nettodarlehenssumme verlangt wird, obwohl offensichtlich ist, dass diese Pauschale in keiner Weise die tatsächlich entstandenen Kosten widerspiegelt. Es gibt keinen Grund, ohne weiteres anzunehmen, dass eine Bank bei der Bearbeitung eines Darlehens über 10.000,- EUR doppelt so hohe Kosten hat wie bei einem Darlehen über 5.000,- EUR.

Infobrief 08/2010

Das Bundesdatenschutzgesetz hat das Ziel, Verbraucher vor der für sie nachteiligen Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten zu schützen. Am 01.04.2010 tritt eine Gesetzesänderung in Kraft, die den Bereich Auskunfteien und Scoring neu regelt... Die bekannteste Auskunftei ist die Schufa Holding AG (Schufa). Jeder Verbraucher, der einen Kredit benötigt, einen Handyvertrag schließen will oder auch nur ein Girokonto eröffnen möchte, weiß, dass er mit einer „schlechten Schufa“ nicht weiterkommt. Die potentiellen Ver-

tragspartner verweigern bei negativen Einträgen meist ohne weitere klärende Gespräche den Abschluss des gewünschten Vertrages. Für die Berechnung des Wahrscheinlichkeitswertes darf nicht ausschließlich auf Anschriftendaten zurückgegriffen werden. Nach dem Willen des Gesetzgebers soll es zukünftig nicht mehr möglich sein, ganze Stadtviertel oder Straßenzüge per se vom Vertragsschluss auszugrenzen. Die Anschrift darf aber weiterhin ein Kriterium bei der Bestimmung des Score-Wertes sein. Diese Regelung hilft den Verbrauchern nicht wirklich weiter. Denn es ist gesetzlich nicht festgelegt, in welchem Ausmaß die Adresse in den Scorewert einfließen darf. Möglich ist nach dem Wortlaut des Gesetzes, dass der Scorewert zu 95% von der Adresse beeinflusst wird. Faktisch läuft das dann schließlich doch darauf hinaus, dass die Adresse von überragender Bedeutung ist.

Infobrief 04/2010

Immer wieder kommt es bei Kreditanfragen zu Ablehnungen von Verbrauchern aufgrund ihres Alters, auch wenn sich das Verhalten der Kreditinstitute in den letzten Jahren gewandelt hat. Während vor 10 Jahren noch Kreditanfragen für eine Baufinanzierung und den Kauf von Konsumgütern oft kategorisch für Rentner abgelehnt wurden, sind „junge Rentner“ bei den Kreditinstituten inzwischen auch als Kreditnehmer gerne gesehen. Sichere monatliche Einnahmen aus Rentenzahlungen sind kaum krisenanfällig und garantieren die Sicherheit laufender Zahlungen, während ein Arbeitsplatz bei den Erwerbstätigen heute nicht mehr die Sicherheit bietet, wie in der Vergangenheit angenommen wurde. Insgesamt hat sich die Situation für Rentner bei der Suche nach einem Kredit daher entschärft. Trotzdem gibt es sowohl bei der Baufinanzierung als auch bei Konsumentenkrediten von den Kreditinstituten weiterhin oft interne absolute Altersgrenzen bei Kreditanfragen. Rentner ab 70 Jahren haben es daher weiterhin schwer, überhaupt noch einen Anbieter zu finden, der ihnen einen Kredit einräumt.

Infobrief 25/2009

Die [Bank] verwendet bei ihren Konsumentenkrediten unter der Überschrift „Weitere Erklärungen der Darlehensnehmer/Sicherheiten“ folgende kleingedruckte Klausel: „3. Wir beantragen die Zusendung eines Jahreskontoauszuges gegen eine angemessene jährliche Gebühr von zzt. 6,90 Euro zzgl. Porto (falls nicht zutreffend bitte streichen)“ Diese Klausel wurde von den Kreditkunden in der Vergangenheit regelmäßig übersehen. Fraglich ist, ob sie überhaupt rechtswirksam ist und die Gebühr bezahlt werden muss... Die Klausel verstößt sowohl gegen Normen des Verbraucherdarlehensrechts als auch gegen die gesetzlichen AGB-Regelungen.

Infobrief 19/2009

Bei einem im Jahr 1998 abgeschlossenen Annuitätendarlehen mit Festverzinsung bis 2003 und einer geplanten Gesamtlaufzeit von 20 Jahren (keine Baufinanzierung!) wurde der Gesamtbetrag lediglich für den Zeitraum der ersten Zinsfestschreibung (für 5 Jahre) berechnet und angegeben. Für das Darlehen war ein Disagio vereinbart. Es war nicht durch ein Grundpfandrecht abgesichert. Der Kreditnehmer begehrt die Neuabrechnung des Kredits auf der Basis des gesetzlichen Zinssatzes von 4 % p.a. und die Verrechnung der bereits geleisteten Überzahlungen und der zukünftig auf dieser Basis berechneten Differenzen mit der Darlehensforderung und hilfsweise die Erstattung der in der Vergangenheit zuviel gezahlten Zin-

sen. Er fragt nach der Rechtslage und seine Ansprüche im Hinblick auf die abgelaufene und die noch kommende Vertragslaufzeit und nach der Verjährung seiner Ansprüche.

Infobrief 09/2009

Am 21. April 2009 wird eine Entscheidung des Bundesgerichtshofs in Bezug auf die Wirksamkeit der Preisanpassungsklausel der AGB Sparkassen 17 Nr. 2 und zwei vorinstanzlicher Urteile erwartet – Az. XI ZR 78/08 und XI ZR 55/08. Im Vorfeld kam die Frage auf, welche Bedeutung diese Entscheidung haben könnte. Die Entscheidung des BGH betrifft zwei vorinstanzliche Urteile des Brandenburgischen Oberlandesgerichts und des OLG Nürnberg. Die Klagen wurden von Verbraucherschutzorganisationen eingereicht. Somit geht es bei den Klagen um die Unwirksamkeit der AGB-Klausel Nr. 17 Abs. 2 Satz 1, die die Sparkassen üblicherweise verwenden, und die Unterlassung der Verwendung einer derartigen Klausel in der Zukunft und nicht um konkrete Schadensersatzforderungen von einzelnen Bankkunden. 17 Abs. 2 AGB Sparkassen lautet üblicherweise folgendermaßen: „Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden die Entgelte im Privat- und Geschäftskundenbereich von der Sparkasse unter Berücksichtigung der Marktlage (z. B. Veränderung des allgemeinen Zinsniveaus) und des Aufwandes nach gemäß § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches nachprüfbarem billigen Ermessen festgelegt und geändert. Für typische, regelmäßig vorkommende Bankleistungen gelten die im Preisaushang, ergänzend im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesenen Entgelte, und zwar die der jeweils geltenden Fassung...“

Infobrief 02/2009

Die VZ Sachsen-Anhalt hat dem *iff* einen Ratendarlehensvertrag der [Bank] vorgelegt, der mit einem Restschuldversicherungsvertrag verbunden war. Zu prüfen war, ob die abgeschlossenen Verträge aufgrund fehlerhafter Widerrufsbelehrungen widerrufbar waren. Nach den Antragsbedingungen zur Restschuldversicherung ergab sich die Besonderheit, dass der Darlehensnehmer nicht Versicherungsnehmer, sondern nur die zu versichernde Person wurde. Versicherungsnehmer war laut Vertrag der Darlehensgeber, die [Bank], die insoweit einen Gruppenversicherungsvertrag mit der [Versicherung] abgeschlossen hatte. Es wird davon ausgegangen, dass die Auszahlung am 1.3.2008 erfolgte. Der Nominalwert beträgt auf Basis der Zielwertsuche von Finanzcheck 8,696 %, der effektive Jahreszins unter Einbeziehung der Restschuldversicherung 13,696 % p.a. Zwei Monate nach Vertragsschluss wurden beide Verträge vom Darlehensnehmer schriftlich gekündigt, die Restschuldversicherung und der Darlehensvertrag von der [Bank] abgerechnet. Die [Bank] verzichtete im Rahmen der Abwicklung auf die Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsvoraussetzungen des § 489 I Nr. 2 BGB, der bei einem Verbraucherdarlehen erst ein Kündigungsrecht ab sechs Monaten nach Empfang der Darlehenssumme vorsieht und bot einen „Auflösungsvertrag“ an. Im Laufe der Rückabwicklung verlangte die Bank neben der Abrechnung der Erstattung aus der gekündigten Restschuldversicherung und der noch offenen Restschuld eine Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe von 339,70 EUR, das ca. 2,5 % der „noch offenen Bruttoforderung entspricht“ sowie 4,50 EUR für den vertraglichen Kontoauszug und Portoersatz (0,55 EUR). Die Restschuldberechnung erfolgte anhand der in den AGB genannten Rückrechnungsformel. Die Kündigung des Restschuldversicherungsvertrages führte allerdings nach Ansicht der Bank nicht dazu, dass

der nicht verbrauchte Teil der Prämie an den Darlehensnehmer auszukehren war. Dieser habe nach den Darlehensbedingungen sämtliche zu erwartenden Versicherungszahlungen einschließlich eines Anspruchs auf Rückprämie an die Bank abgetreten.

Infobrief 40/2008

Die [Bank] hatte in einem aktuellen Fall der Verbraucherzentrale Thüringen - nach Kenntnissen des *iff* das erste Mal - nach Erklärung des Widerrufs auf die Kosten der Restschuld inklusive Zinsen verzichtet und den laufenden Kredit neu abgerechnet, natürlich ohne Anerkennung einer Rechtspflicht... Die [Bank] hatte in einem aktuellen Fall der Verbraucherzentrale Thüringen - nach Kenntnissen des *iff* das erste Mal - nach Erklärung des Widerrufs auf die Kosten der Restschuld inklusive Zinsen verzichtet und den laufenden Kredit neu abgerechnet, natürlich ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Die Konsumentenkreditbanken scheinen dem Druck nachzugeben und für laufende Kredite ergibt sich eine Lösungsmöglichkeit, die für viele Tausende Kreditnehmer und Überschuldeter ein gangbarer Weg zu sein scheint. Im Folgenden werden daher der Fall und die Neuabrechnung mit Finanzcheck dargestellt.

Infobrief 37/2008

Dem folgenden Infobrief liegt eine Anfrage der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern zu Grunde. Anfang des Jahres 2007 schlossen Kunden bei der [Bank] einen Kreditvertrag mit einer Nettodarlehenssumme in Höhe von 21.500,- EUR ab. Gemäß dem erstellten Ratenplan sollte ab dem 01.04.2007 eine monatliche Rate in Höhe von 437,- EUR bei einer Laufzeit von 60 Monaten und einem effektivem Jahreszins von 7,93 % gezahlt werden. Zusätzlich vereinbarten die Kunden mit der [Bank] eine Abbuchungsvereinbarung. Die [Bank] war danach berechtigt, jeweils zum 1. eines Monats den fälligen Betrag von dem Konto der Kreditnehmer abzubuchen. Teilweise wurden die Abbuchungen jedoch nicht zum 1. des jeweiligen Monats vorgenommen, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, wenn es sich zum Beispiel bei dem 1. um einen Sams-, Sonn- oder Feiertag gehandelt hatte. Die sich daraus ergebenden Zinsnachteile wurden zu Lasten der Darlehensnehmer verbucht. Die Differenz am Ende der planmäßigen Laufzeit am 01.03.2012 beträgt gemäß der Finanzcheck-Berechnung (Finanzcheck 1.2) 1,67 EUR. Es stellte sich die Frage, ob die sich aus dem Vorgehen der [Bank] ergebende Zinslast zum Nachteil der Kunden gerechtfertigt ist.

Infobrief 34/2008

Mitunter kann auf Kundenseite der Wunsch bestehen, dass bei einem bestehenden Ratenkreditvertrag Änderungen vorgenommen werden sollen. Diesem Wunsch liegen häufig Zahlungsschwierigkeiten des Kunden zu Grunde. Es stellt sich sodann die Frage, ob bei nachträglichen Änderungen der Ratenzahlungen ein neuer Vertragsschluss gem. § 492 ff. BGB erfolgen muss und bezüglich der Änderung ein Widerrufsrecht auf Verbraucherseite besteht. Insbesondere ist klärungsbedürftig, ob dabei auch ein neuer effektiver Jahreszins angegeben werden muss... Die Auslegung von Vertragsänderungen erfolgt gem. §§ 133, 157 BGB. Aufgrund der Ausführungen ist bei Entgelten und Kostenänderungen in der Regel von einer Vertragsänderung auszugehen, die bei Verbraucherdarlehensverträgen unter § 492 Abs. 1 BGB fällt. Die genannten Voraussetzungen sind einzuhalten, insbesondere sind alle zusätzlichen

Kosten und der neu zu berechnende effektive Jahreszins im schriftlichen Vertrag auszuweisen. Anders sind lediglich reine unentgeltliche Stundungen im Sinne von § 271 BGB zu bewerten.

Infobrief 22/2008

Der Infobrief widmet sich den neuen Regeln aufgrund der Verbraucherkredit-Richtlinie 2008/48/EG zur Werbung. Die Richtlinie sieht vor, dass die Werbung und Informationen über Kreditprodukte klar, prägnant und optisch hervorgehoben werden müssen. Damit versucht die EU zu sichern, dass der Verbraucher eine echte Möglichkeit hat, die verschiedenen Kreditprodukte miteinander zu vergleichen. Durch die Nutzung von Sternchen und kleingedruckte Schriften wird das echte Angebot oft deutlich von den Aussagen der Werbung ab. Geldhäuser zeigen besondere attraktive (und groß gedruckte) Zahlen, um den Verbraucher anzulocken. Weitere Kosten sind in der Werbung kaum sichtbar, die in der Praxis den Kredit teurer machen. Siehe dazu die ausführlichen Beispiele im Buch von Kessler/Lutzmann/Krisp „Die Masche mit den Sternchen“, 2008, Verlag Udo Kessler. Die Richtlinie und der darauf beruhende Referentenentwurf sind bezüglich der Werbung sicherlich ein Fortschritt im Vergleich zu der bisherigen Regelung in der PAngV. Damit wird eine konkrete Basis geschaffen, dass der für die Verbraucher wichtige Vergleichszinssatz, der effektive Jahreszins, in der Werbung nicht mehr nur noch im Kleingedruckten erscheint. Auch wird die Pflicht zu wesentlichen Angaben eines Verbraucherkredits, soweit Zinsen oder Kosten genannt werden, für die Werbung erstmalig gesetzlich geregelt. Ein einfacher Vergleich verschiedener Angebote ist damit aber immer noch nicht möglich, weil in der deutschen Umsetzung offen bleibt, was ein „repräsentatives Beispiel“ ist und typische Bestandteile von Verbraucherdarlehen, wie die Restschuldversicherung, nicht mit in den Preis (effektiven Jahreszins) einbezogen werden. Da mit unbestimmten Begriffen wie „klar, verständlich und auffallend“ gearbeitet wird, wird erst die Rechtsprechung eine entsprechende Konkretisierung der zu erwartenden nationalen gesetzlichen Regelungen herbeiführen.

Infobrief 19/2008

Die Verbraucherzentrale Sachsen hat sich an das *iff* mit der Bitte um Stellungnahme zu der Frage gewendet, unter welchen Voraussetzungen Kontoführungsgebühren erhöht werden können. In den letzten Monaten haben zahlreiche Sparkassen und Banken ihre Girokontenmodelle umgestellt... Ein weiterer Fall liegt dem *iff* vor, bei dem für die Einräumung eines Überziehungskredites bzw. einer Kreditlinie bei einem laufenden Girokonto in Zukunft ein Entgelt verlangt werden soll. Damit stellt sich die Frage, ob eine Erhöhung der Kontoführungsgebühren nicht nur grundsätzlich sondern vor allem in Verbindung mit einer Änderung des ursprünglich vereinbarten Leistungspakets zulässig ist.

Infobrief 17/2008

Zur Finanzierung eines Autokaufs unterzeichnete ein Ehepaar ein vom KfZ-Händler vorgelegtes Formular der [Bank], in dem die Darlehensangaben und die persönlichen Daten der Darlehensnehmer eingetragen waren. Das Formular war überschrieben mit „Darlehensvertrag“. Vor Angabe der persönlichen Daten enthält das Formular die einleitende Formulierung: „Die [Bank] AG gewährt den (...) Darlehensnehmern (...) nachstehendes Darlehen“. Ferner findet sich vor der Unterschrift des Darlehensnehmers die Erklärung: „Mit unserer Unterschrift erkennen wir an: (...) 3. auf den Zugang der Annahmeerklärung der Bank zu verzichten. (...)“. In den Darlehensbedingungen der Bank ist unter Ziffer 1, die das Zustandekommen des Darlehensvertrages regelt, bestimmt: „Die Bank bestätigt die Annahme des Darlehensvertrages mit ggf. geändertem Zahlungsplan durch Zusendung einer gesonderten Darlehensbestätigung.“ Bei der im Vertragsformular enthaltenen Darlehensberechnung wird unter anderem ein Restschuldversicherungsbeitrag in Höhe von 841,- EUR mit dem Hinweis „falls beigetreten“ unter Berufung auf XI der AGB der Bank und eine Bearbeitungsgebühr von 2,5 % der Darlehenssumme in Höhe von insgesamt 421,- EUR berücksichtigt... Das Vertragsformular enthält im Anschluss an die Bedingungen der RSV eine Widerrufsbelehrung. Ausweislich dieser Belehrung kann der Darlehensnehmer die RSV innerhalb von 30 Tagen widerrufen. Die Eheleute widerriefen innerhalb dieser Frist ihre Beitrittserklärung zur RSV. Die Darlehensauszahlung, die vereinbarungsgemäß unmittelbar an den KfZ-Händler erfolgen sollte, blieb aus. Auf telefonische Rückfrage des Händlers, erklärte ein Mitarbeiter der Bank, dass der Vertrag ohne Abschluss der RSV nicht akzeptiert würde. Auch auf Nachfrage der Eheleute verweigerte die Bank die Darlehensauszahlung. Sie ist der Auffassung, es fehle an einer Annahmeerklärung. Nach Veröffentlichung des Falls durch das Institut für Finanzdienstleistungen (IFF) hat die [Bank] nach eigenen Angaben das Darlehen noch am gleichen Tag zur Verfügung gestellt.

Infobrief 11/2008

Einige Banken wie die [Bank] bieten Restschuldversicherungen - hier „Ratenschutzversicherungen“ genannt – als Gruppenversicherung an. Diese Restschuldversicherung beinhaltet konkret eine Lebens-, Unfall- und Arbeitsunfähigkeitsversicherung. Sie wird einmalig am Anfang bezahlt und durch den Konsumentenkredit vorfinanziert. Im Beispielfall betrug die „Ratenschutzversicherung“ 1.004 Euro, die Vertragslaufzeit 96 Monate (= 8 Jahre). In dem vorliegenden Produktinformationsblatt wird der Verbraucher unter anderem darauf hingewiesen, dass eine vorzeitige Kündigung des Restschuldversicherungsvertrages frühestens nach 3 Jahren möglich sei: „...kann die versicherte Person schriftlich von dem Versicherungsnehmer die Kündigung des Versicherungsverhältnisses gemäß der gesetzlichen Bestimmungen des VVG verlangen. Danach kann das Versicherungsverhältnis, das für eine Dauer von mehr als drei Jahren geschlossen worden ist, zum Schluss des dritten oder jedes darauf folgenden Vertragsjahres unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.“ Dabei stellt sich die Frage, inwieweit eine derartige Vereinbarung im Restschuldversicherungsvertrag grundsätzlich rechtlich zulässig ist und ob Kunden aufgrund einer derartigen vertraglichen Vereinbarung eine Restschuldversicherung nur eingeschränkt kündigen können.

Infobrief 09/2008

Die Restschuldversicherungen, die dem Verbraucher dadurch aufgezwungen werden, dass er sie vor der Entscheidung über die Kreditvergabe mit beantragen muss, sind zu einem der wesentlichen Ausbeutungsinstrumente neuer Wucherkredite geworden. Banken holen sich über eine angebliche „Provision“ für die „Vermittlung“ einen Teil der Versicherungsprämie zurück, wobei 15% das Mindeste zu sein scheint, die Regel aber bei über 50% der Prämie liegt. Nicht genug damit, sie erhalten alle Prämien auch noch im Voraus und finanzieren sie in dem teuren Ratenkredit mit. Da sie die Provisionen beim „Rückkauf“, so heißt die vorzeitige Beendigung, einbehalten, können sie bei mehrfacher Umschuldung das Vielfache der extrem hohen Versicherungsprämien, die 50% der Kreditkosten ausmachen können, verdienen. Soweit „Überschüsse“ erstattet werden, finden sie nie den Weg zum Verbraucher. Auf diese Weise leiten Banken Wucherzinseinnahmen über die Versicherungen und machen sie damit für die Verbraucher unsichtbar. Der 11. Senat des Bundesgerichtshof setzt (wie in vielen Verbrauchersachen) voraus, dass die Verbraucher dies selber wünschen, dass ein Auseinanderrechnen zu schwierig sei und daher die Prämie auch nicht im Effektivzinssatz (merkwürdigerweise aber doch im Gesamtbetrag des Kredites) einbezogen werden muss. Er isoliert sich jedoch zunehmend mit seiner Rechtsprechung von Gerichten und Gesetzgeber, ganz zu schweigen von der Öffentlichkeit.

Infobrief 40/2007

Die Neue Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat das iff um Überprüfung der Rechtmäßigkeit einer von einem Darlehensvermittler geltend gemachten Auslagenerstattung gebeten. Dem lag folgender Sachverhalt zugrunde: Ein Darlehenssuchender hat ein ihm von einem Darlehensvermittler vorgelegtes, als „Selbstauskunft“ überschriebenes Formular mit seinen persönlichen Daten einschließlich seines monatlichen Einkommens ausgefüllt und unterschrieben. Unmittelbar unter der Überschrift ist der „Kreditwunsch“ mit 40.000 € angegeben. Über die Verwendung des angestrebten Darlehens enthält das Formular keine Angaben. Das einseitige Formular enthält am Ende des Vordrucks eine mit „Datenschutz/ Bankgeheimnis/Vermittlungsauftrag“ übertitelte vorformulierte Versicherung in Bezug auf die Richtigkeit der vorstehend gemachten Angaben sowie eine Einverständniserklärung in Bezug auf die Verwendung der Daten. Auf eine Vermittlungsprovision bei erfolgreicher Vermittlung in Höhe von „4 % des Darlehens“ wird hingewiesen. Etwa in der Mitte des angehängten Textes ohne Absatz in derselben Schriftart und Schriftgröße wie der vorstehende Text findet sich folgende Erklärung: „Ich/Wir erteilen der Vermittlungsfirma den Auftrag zur Beschaffung (Vermittlung) eines Darlehens.“ Am Ende des Textes findet sich ferner der Hinweis: „Die bearbeitende Firma ist berechtigt eine Aufwandsentschädigung nach P 652 II BGB zu berechnen. Die maximale Höhe beträgt einhundertneunundsechzig Euro und fünfzig Cent (...). Ich habe diese Selbstauskunft aufmerksam gelesen, verstanden und anerkannt.“ Der gesamte im Fließtext verfasste Text ist in einer deutlich kleineren Schriftgröße verfasst als die zur Selbstauskunft auffordernden Angaben. Zum Abschluss eines Darlehensvertrages kam es in der Folgezeit nicht. Weniger als einen Monat später erhielt der Antragsteller auf dem Postwege eine Rechnung über einen Betrag von insgesamt 169,50 €. Aus dem Schreiben geht hervor, dass es sich um eine Auslagenerstattung gemäß § 652 II BGB handeln soll. Im Einzelnen

wurden folgende Posten aufgeführt: Erstellung Profilbogen (24,25 €), Aktenanlage vor jeder Einreichung (25,00 €), Kosten für Datenspeicherung in der EDV-Anlage (21,75 €), Post und Telekommunikation (26,00 €), Beratungsaufwand (49,00 €) und Antrag Visakarte (23,50 €).

Infobrief 38/2007

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg und Vorpommern e.V. hat dem iff einen Sachverhalt vorgelegt mit der Bitte um Stellungnahme, ob so genannte Vorlaufzinsen rechtmäßig sind. Am 16.08.2007 unterzeichnete ein Darlehensnehmer mit der [Bank] zum Zwecke der Finanzierung eines Kfz-Kaufvertrages einen Darlehensvertrag. Der Kaufpreis für das Kfz betrug 11.000 EUR... Der Zahlungsplan wies die erste Rate mit 136,63 EUR und die Folgeraten mit 198,00 EUR aus. Als Fälligkeitszeitpunkt für die erste Rate war der 01.03.2008 genannt. Unterhalb dieser Angaben findet sich der Hinweis: „Diese Angaben beruhen auf der Annahme, dass die 1. Rate planmäßig 30 Tage nach Darlehensauszahlung fällig ist. Bei Abweichungen verfährt die Bank gem. XI Ziffer 1 der nachfolgenden Darlehensbedingungen.“ Ziffer 1 der Darlehensbedingungen, die in Nummer XI der AGB der Bank enthalten sind lautet wie folgt: „Die Bank bestätigt die Annahme des Darlehensantrages mit ggf. geändertem Zahlungsplan durch Zusendung einer gesonderten Darlehensbestätigung. Liegen zwischen der Darlehensauszahlung und der 1. Rate weniger als 30 Tage (...); bei mehr als 30 Tagen wird die Bank Zinsen für jeden weiteren Tag in Rechnung stellen. Der Vorlaufzinsbetrag wird (...) i.d.R. auf sämtliche Raten verteilt (...). Soweit der Vorlaufzinsbetrag kleiner als die Laufzeit in Monaten ist, wird dieser ausschließlich bei der ersten Rate berücksichtigt.“ Mit Schreiben vom 06.09.2007 sendete die Bank dem Darlehensnehmer eine Darlehensbestätigung zu. Sie teilte ihm darin mit, dass der Restkaufpreis von 11.000 EUR auftragsgemäß an den Kfz-Händler ausgezahlt worden sei. Die Bank teilte dem Darlehensnehmer in dem Schreiben außerdem mit: „Da zwischen Darlehensauszahlung und der 1. Rate mehr als 30 Tage liegen, wurde ein Betrag in Höhe von € 497,45 in Rechnung gestellt und entsprechend Ziffer 1 der Darlehensbedingungen verteilt.“ Der in der Darlehensbestätigung enthaltene Zahlungsplan bezifferte die Darlehenssumme trotz Anfall der Vorlaufzinsen ebenfalls auf 16.570,64 EUR. Die erste Rate wurde jedoch abweichend vom Zahlungsplan, der im Darlehensvertrag enthalten war, auf 634,09 EUR beziffert. Hinsichtlich der Folgeraten bestanden keine Abweichungen zum Darlehensvertrag. Der Darlehensnehmer sandte daraufhin der Bank einen „Widerspruch“ zu und verlangte die „Vorfälligkeitszinsen“ dem Kfz-Händler „in Rechnung zu stellen“. Das Angebot seitens der Bank bereits am 01.10.2007 die Ratenzahlungen zu beginnen mit der Folge, dass keine Vorlaufzinsen anfallen würden, lehnte der Darlehensnehmer ab.

Infobrief 33/2007

Die [Bank] bietet auf ihren Internetseiten ihre Kreditkartenkunden einen Dispositionskredit an. Zu den in ihrer Werbung genannten Vorteilen gehört auch der Abschluss einer Restschuldversicherung. Hierzu heißt es auf der Homepage: „Auf Wunsch Restschuldversicherung; z.B. im Fall von Arbeitslosigkeit“. Das zum Downloaden bereit gestellte Antragsformular zum Kreditvertrag, das mit „Persönliche Reservierung. Für ihren Kredit überschrieben ist, enthält nach den zur Selbstauskunft aufgeforderten Angaben, einer Einzugsermächtigung und den üblichen Datenschutzerklärungen am Ende folgenden Hinweis: Restschuldversicherung

Zu dem Diskokredit wird Ihnen die [Bank] eine Restschuldversicherung anbieten. Für monatlich 0,89 % des durchschnittlich in Anspruch genommenen Betrages sind Sie und Ihre Familie geschützt. Bei Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit wird der Saldo durch monatliche Raten von 3 % des ausstehenden Betrages zurückgezahlt. Im Todesfall wird die Tilgung des gesamten Dispos erfolgen. Unmittelbar darunter befindet sich eine Ausschlussmöglichkeit für den Versicherungsschutz, die durch das Ankreuzen eines der Ausschlussklärung vorangestellten Kästchens genutzt werden kann: „0 Bei Inanspruchnahme eines Kredits wünsche ich diesen Versicherungsschutz nicht“. Übersieht der Kreditnehmer das Kästchen, so stellt sich die Frage, ob damit automatisch auch der Abschluss einer Restschuldversicherung beantragt wurde...

Infobrief 31/2007

Ein Verbraucher hatte im Rahmen einer Kfz-Finanzierung ein Darlehen mit einer monatlichen Ratenzahlung von 141,00 EUR vereinbart, die jeweils zum 1. eines Monats fällig sein sollte. In der Folgezeit zahlte er zwei Raten für die Monate Oktober und November 2007 nicht. Daraufhin suchte ihn ein Mitarbeiter einer so genannten Service GmbH im Auftrag des den Kfz-Kauf finanzierenden Unternehmens am 5. November 2007 auf. Für diesen Besuch wurden ihm 178,00 EUR im Nachhinein in Rechnung gestellt. Daraufhin wandte sich der Verbraucher an eine Verbraucherzentrale mit der Bitte um Prüfung, ob ein entsprechender Anspruch besteht.

Infobrief 25/2007

Seit vielen Jahren werden dem Rechenservice des *iff* und den Verbraucherzentralen stark überteuerte Darlehen von Bankkunden vorgelegt. Die Belastungen der Darlehensnehmer durch Zinsen, Gebühren und Versicherungsprämien sind dabei oft so hoch, dass es sich wirtschaftlich um wucherische Geschäfte handelt, bei denen allerdings die Rechtsprechung versagt, weil es ihr nicht gelingt, diese Umgehungsgeschäfte tatsächlich zu analysieren und adäquat so zu berücksichtigen, wie dies ihren einmal aufgestellten Grundsätzen entspricht. Neoliberale Tendenzen beim BGH, Überlastung bei den Untergerichten, Konfusion durch die Juristen der Anbieterseite und unzureichende Aufbereitung der Sachverhalte durch Verbraucheranwälte, die hier wenig verdienen können, tun ein übriges. Gleichwohl müssen diese ruinösen Kreditpraktiken endlich eingedämmt werden, zumal nunmehr die ruinierten Kreditnehmer en bloc verkauft werden und die Banken scheinbar auch nicht einmal mehr die Folgen dieser Praktiken bei sich spüren, weil diese wieder an andere Verbraucher in Form von z.B. Altersvorsorgezertifikaten verkauft werden, die dann den Ausfall evtl. bei Konkurs des Fonds übernehmen. Wucherische Kredite sind damit doppelt gefährlich.

Infobrief 27/2007

Die ganz herrschende Meinung in Rechtsprechung und Literatur sieht nach derzeit geltendem deutschem Recht keine Möglichkeit für einen Kreditantragsteller bei Antragsablehnung Auskunft über die Gründe für die Ablehnung zu verlangen. Kreditinstitute sind auch von sich aus nicht verpflichtet, die Ablehnungsgründe für eine negative Kreditvergabeentscheidung zu nennen. Damit ist es dem Kreditanwärter nicht möglich eine Fehlerkorrektur zu veranlassen,

wenn etwa das Kreditinstitut seine Entscheidung auf der Basis einer fehlerhaften Datengrundlage getroffen hat.

Infobrief 11/2007

Auch Jugendlichen und Kindern werden Finanzdienstleistungen angeboten. Im Rahmen einer Veranstaltung des VZBV wurden bestehende Angebote für Kinder und Jugendliche aber auch Angebote für die Eltern und Großeltern besprochen wie die Enkelpolice der Allianz. Im Folgenden soll auf die Angebote eingegangen werden, die den Kindern und Jugendlichen direkt gemacht werden... Raten- und Dispokredite werden überhaupt nicht vergeben. Vereinzelt kommt es bei Aushändigung einer EC-Karte zu Einkäufen Jugendlicher, die zu einer Überziehung des Girokontos führen.

Infobrief 10/2007

Anlässlich eines Tests für den Verbraucherzentrale Bundesverband hat das Institut für Finanzdienstleistungen festgestellt, dass dem Verbraucher zum Teil gar keine Fernabsatzinformationen übermittelt wurden, die Anbieter sich oft lediglich den Erhalt der Fernabsatzinformationen bestätigen lassen, soweit Informationen zum Fernabsatz vorhanden waren, einzelne Anbieter- und Produktangaben fehlten, und viele Tester nicht wussten, in welchem Stadium des Vertragsschlusses sie sich befanden.

Infobrief 04/2007

Seit Jahren nutzt ein Teil der Banken eine Gesetzeslücke, die bewusst von der Politik offen gehalten wird, um sich auf dem Umweg über die Versicherungskonzerne auf Kosten verschuldeter Menschen drastisch zu bereichern. Weil sie über diese unverdienten und umgeleiteten Zahlungen die Kunden täuscht, die glauben, eine Versicherung abgeschlossen zu haben, obwohl das Geld überwiegend dafür gar nicht gebraucht wird, und weil den Banken dies auch klar ist, handelt es sich wohl um Betrug im strafrechtlichen Sinne. Dass die Staatsanwaltschaft bisher noch nicht ermittelt hat, liegt wohl eher daran, dass so viele Banken in diesem Komplott involviert sind, dass das auch die Vorstellungskraft der Staatsanwälte sprengt. Das *iff* hat errechnet, dass hunderttausende Verbraucher um insgesamt mindestens 3 Mrd. Euro in den letzten Jahren betrogen wurden. Wir haben den folgenden Servicebrief als populärwissenschaftliche Stellungnahme erarbeitet, die für Presseerklärungen der Verbraucherzentralen vielleicht eine Grundlage bieten könnte.

Infobrief 02/2007

Das Thema Restschuldversicherungen beschäftigt seit einigen Jahren die Verbraucherzentralen und die Öffentlichkeit. Finanztest ist auf das Thema in der Februar-Ausgabe 2007 zum wiederholten Mal eingegangen. Der Infobrief soll die rechtlichen Fragen beim Verkauf von Restschuldversicherungen und im Fall von Umschuldungen beleuchten. Ausgangspunkt war folgender Fall: Im Mai 2004 nahmen zwei Rentner bei einem Kreditinstitut ein Darlehen in Höhe von 9.000 € auf. Nicht verhandelbare Voraussetzung war für die Kreditnehmer der Abschluss eines Restschuldversicherungsvertrages über 9.105,95 €, über die eine gesonderte Police nicht ausgehändigt wurde. Zusammen mit einem Bearbeitungsentgelt in Höhe von 543,18

€ und den anfallenden Zinsen über die Laufzeit des Vertrages in Höhe von 8.415,72 € hatte sich das Rentnerpaar somit zur Rückzahlung von insgesamt 27.064,85 € verpflichtet. Nach Kündigung des Darlehens durch die Kreditnehmer zum 30.4.2006 verlangt die Bank eine Restzahlung in Höhe von 15.510,08 €, wobei der Rückkaufwert der Restschuldversicherung mit lediglich 2.191,64 € angegeben wurde. Unter Berücksichtigung der erfolgten Ratenzahlungen würden sich die Gesamtkosten des Darlehens für 24 Monate auf mehr als das Doppelte der Kreditsumme, insgesamt 20.478, 10 €, belaufen.

Infobrief 26/2006

Die [Bank] hatte in einem Darlehensvertrag aus dem Jahr 2002 den Nominalzinssatz „falsch“ angegeben. Bei Zugrundelegung der Raten und des Kaufpreises stimmt der angegebene effektive Jahreszinssatz. Der Nominalzinssatz ist dagegen zu niedrig, für die Ratenhöhe. Während § 494 Abs. 3 BGB bei einer Falschangabe des effektiven Jahreszinses eine klare Rechtsfolge vorschreibt, gibt es eine vergleichbare Regelung bei einer Falschangabe des Nominalzinssatzes nicht. Fraglich war daher, welche Folgen die Angabe des Nominalzinssatzes hat.

Infobrief 21/2006

In Deutschland gibt es seit langem Kreditkarten (Banken), die nicht an ein Girokonto bei der gleichen Bank gebunden sind und deren Zielgruppe ursprünglich Gutverdienende und Vermögende waren. Sie galten lange Zeit als Statussymbol. In der letzten Zeit treten vermehrt neue Anbieter mit Kreditkarten auf den deutschen Markt, bei denen gezielt ein Kreditrahmen mit angeboten wird (auch Revolving Credit Cards genannt) und bei dem mit der flexiblen Handhabung des Kredits geworben wird. Aus den USA ist das Risiko bekannt, über die Nutzung von Kreditkarten in eine Verschuldungsspirale zu gelangen, die in einer Überschuldung des Verbrauchers endet. Im Folgenden werden der Nutzen und die Gefahren der neuen Angebote aus Verbrauchersicht kurz dargestellt.

Infobrief 16/2006

Der XI. Senat des BGH hat sich in vier jüngeren Entscheidungen vom 25.04.2006 (XI ZR 29/05; XI ZR 106/05; XI ZR 193/04; XI ZR 219/04, alle www.bundesgerichtshof.de) zum Themenkomplex „Schrottimmobilien“/ darlehensfinanzierter Beitritt zu einem geschlossenen Immobilienfonds geäußert. Zwei der Entscheidungen befassen sich mit der Frage von Formmängeln bei fehlenden oder fehlerhaften Gesamtbetragsangabe bei Verbraucherdarlehensverträgen, die zur Finanzierung von Fondsanteilen dienen. In seinem Urteil vom 25.04.2006 (Az.: XI ZR 106/05, WM 2006, 1066) ging es um einen Verbraucher, der sich im Jahr 1994 an einem geschlossenen Immobilienfonds in der Rechtsform einer GbR beteiligt hatte. Zur Finanzierung der Beteiligung schloss der Verbraucher einen Darlehensvertrag, der über eine gleichzeitig abgeschlossene Kapitallebensversicherung getilgt werden sollte. Die gemäß Verbraucherkreditgesetz ausgewiesene Gesamtbetragsangabe enthielt nicht, worauf hingewiesen wurde, die Prämien für die Kapitallebensversicherung.

Infobrief 14/2006

Eine Verbraucherin schloss Ende 2005 an der Haustür über einen Vertreter einen Kreditvertrag mit der [Bank] über 8.500,00 Euro ab. Es wurde vereinbart, dass 6.100,00 Euro auf das Girokonto der Verbraucherin überwiesen werden sollten und mit den restlichen 2.400,00 Euro ein Kredit bei der [Bank] abgelöst werden sollte. Der Vertrag enthielt eine fehlerfreie Belehrung über das 14-tägige Widerrufsrecht der Verbraucherin. Daraufhin überwies die [Bank] die Teilbeträge auf das Girokonto und an die [Bank]. Die Zahlungen waren bereits nach 7 Tagen den Konten gutgeschrieben. Nach Geldeingang, aber noch innerhalb des 14-tägigen Widerrufsrechts, widerrief die Verbraucherin den Darlehensvertrag bei der [Bank] und überwies die auf Ihrem Girokonto eingegangene Teilsumme in Höhe von 6.800,00 Euro an die [Bank] zurück. Die Verbraucherin steht auf dem Standpunkt, dass die [Bank] sich die Teilsumme in Höhe von 2.400,00 Euro selbst von der [Bank] zurückholen muss... Vielmehr ist die Lösung über Aufklärungspflichten und das Gebot der Rücksichtnahme zu lösen. Das ablösende Kreditinstitut hat den Darlehensnehmer über die Risiken einer sofortigen Ablösung im Falle eines Widerrufs aufzuklären. Unterlässt sie es, macht sie sich dem Verbraucher gegenüber Schadensersatzpflichtig. Die Besonderheit liegt hier in der Naturalrestitution, weil die neue Bank den Kunden so stellen kann, wie er stünde, wenn er den neuen Darlehensvertrag, der unter anderem der Umschuldung dienen sollte, nicht abgeschlossen hätte.

Infobrief 11/2006

Ein bei der [Bank] aufgenommener Ratenkredit, der am 14.09.2004 in Höhe von 3.000,- Euro mit einem festen Nominalzinssatz von 9,54 % pro Jahr und einem Effektivzins von 11,49 % abgeschlossen wurde, soll vorzeitig abgelöst werden. Die Ablösesumme, die sich hieraus zum 20.12.2006 ergeben würde, beträgt 2.529,84 Euro. Die Bank berechnete in der Ablösesumme eine Ablösegebühr von 40,- Euro und eine Bearbeitungsgebühr von 9,50 Euro, also insgesamt 49,50 Euro zusätzlich. Fraglich ist, ob die Bank rechtlich dazu berechtigt ist, diese Beträge einzufordern.

Infobrief 14/2005

Schnell, leicht und sofort, die amerikanischen Werbeslogans der predatory lenders kommen bei uns auch mit dem Kredit der [Bank] sowie den Internet-Werbekampagnen in das Verbraucherbewusstsein. Der Zusammenhang von Einkommen und Kredit, das Verhältnis von Vor- und Nachsparen, von Arbeit und Konsum wird so im Bewusstsein der Verbraucher zerstört und die ungehemmte Verschuldung gefördert.“

Infobrief 12/2005

Der über [Warengeschäft] vertriebene Kredit der [Bank] ist mit einer Versicherung gekoppelt. Im Formular ist keine Möglichkeit ersichtlich, auf diesen Schutz zu verzichten. Die Versicherung kostet jeden Monat 0,79% des monatlichen Saldo, also noch einmal $12 * 0,79 = 9,48\%$, die man zu den 8,9% zu stattlichen 18,38% p.A. nominal (!) dazurechnen muss. Bei 8 Jahren wäre das bei stetiger Höhe einer Schuld von 10.000 € Versicherungssumme eine Prämie von $8 * 94,8 = 758,40$ €. Diese Versicherung deckt den Todesfall ab. Würde der Kunde stattdessen eine Lebensversicherung etwa bei der Hannoversche Leben kaufen, so würde dies nach deren Angaben vom Januar 2005 bei einer 30-jährigen Frau entsprechend auf 10.000 € herunterge-

rechnet weniger als $1/12$, nämlich insgesamt 59,40 € kosten. (Bei den dort angegebenen 50.000 € konstanter Deckungssumme wären es 296 €, also immer noch nur ein Drittel trotz fünfmal höherem Versicherungsschutz.) Nur maximal € 15.500 werden im Todesfall ausbezahlt. Gleichwohl wird die Prämie in Prozent des gesamten Saldos eingefordert, so dass der Wortlaut jedenfalls es zulässt, dass Prämien für nicht gewährte Leistungen möglich sind. Allerdings bietet der „Zahlungsschutz“ auch noch Sicherheit bei Arbeitslosigkeit. Doch im Kleingedruckten heißt es dazu: nur bis zu 10% des maximalen Verfügungsrahmens und auch nur für die ersten 12 Monate für die Raten. Zahlungsverzug tritt aber typischerweise erst nach den 12 Monaten Arbeitslosigkeit ein, wenn die Ressourcen aufgebraucht sind. Eine solche Restschuldversicherung stellt versteckte Kreditkosten dar. Nach dem Gesetz sind sie damit in den Ausweis der Kreditkosten einzubeziehen und mit dem Effektivzinssatz sowie im Gesamtkreditbetrag auszuweisen. Die Preisangabenverordnung stellt nur fest, dass freiwillige Restschuldversicherungen nicht einzubeziehen sind. Um diese Fiktion aufrechtzuerhalten gibt die [Bank] genauso wie [Bank] ein Widerrufsrecht: die Versicherung ist innerhalb von 14 Tagen widerruflich. Damit scheint die Freiwilligkeit bewiesen.

Infobrief 10/2005

Bereits 1998 hat das *iff* in einem Gutachten im Auftrag der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen die diskriminierende Preisgestaltung der [Bank] festgestellt. Was damals noch als Phänomen der [Bank] erschien, hat heute weite Teile der Banken erfasst und sich sogar noch um den Aspekt der regionalen Diskriminierung ausgeweitet. Das Wirtschaftsmagazin plusminus hat einen Test in den Städten Berlin, Dresden, Köln, Hamburg und München durchgeführt, bei dem Testpersonen mit unterschiedlichem Gehalt (von 1300, 2400 und 3100 € monatlich) insgesamt 150 Kredit-Angebote für einen Konsumentenkredit in Höhe von 10.000 € mit einer Laufzeit von 72 Monaten eingeholt haben. Hierbei stellte es fest, dass die Banken nicht nur nach dem Einkommen unterschiedliche Zinssätze berechnen, sondern diese sogar zwischen den Städten erheblich variieren. Bundesweit einheitlich und einkommensunabhängig waren im Test lediglich die Zinsen einzelner Banken differenzieren nicht zwischen den verschiedenen Einkommensschichten. Nicht in der Tabelle abgebildet sind zusätzliche Elemente, wie z.B. teure Restschuldversicherungen, die unteren Einkommensschichten in der Regel nahezu abverlangt werden, jedoch nach dem derzeitigen Stand der Rechtsprechung meist nicht als obligatorisch eingestuft werden und deshalb bei der Berechnung des effektiven Jahreszinses unberücksichtigt bleiben. Sie können das Bild zusätzlich zu Lasten der niedrigen Einkommensschichten verändern.

Infobrief 24/2004

Folgende Sachverhaltsschilderung erreichte uns zum Werbeverhalten der [Bank]: „Meine Bank hat mich zur Anfrage einer Kfz-Finanzierung (8000 Euro) an die [Bank] verwiesen. Die wirbt mit Konsumenten Krediten mit einem Effektivzins von 5,6 %. Ich habe versucht per Internet solch einen Kredit zu erhalten und bekam einen Kredit (sogar 60.000 Euro) zu 9,76 % angeboten. Dieser Zinssatz wurde ohne besonderen Kommentar oder Hinweis angeboten. Darüber hinaus wurde zu den 9,76 % noch eine Rest-Kredit-Versicherung zugeschlagen, die ich doch ausdrücklich beim Eingeben meiner persönlichen Daten bereits abgelehnt hatte. Sie

stand jetzt einfach auf dem Kreditvertrag. Auf meine Nachfrage bei der [Bank] und auch bei meiner Hausbank, wie denn der wundersame Wandel weg von den sagenhaften 5,6 % hin zu den normalen 9,76 % zu Stande käme, wurden mir Kredit-Risiken und SCHUFA-Informationen als Erklärung angeboten. Auf der Internet-Seite der [Bank] habe ich dann für eine nicht existierende erfundene Person folgende Kreditanfrage für eine Person eingegeben, für die es keine SCHUFA-Daten gibt: Das Ergebnis waren wieder nur 9,76 % Effektiv-Zins. Bitte versuchen Sie das doch auch einmal. Ich glaube hier wird ganz intensiv unseriös und unlauter Werbung mit einem imaginären Zinssatz von 5,60 % geworben der de facto auch für einen sehr überdurchschnittlichen Kunden nicht erzielbar ist.“

Infobrief 37/2003

Zunehmend geben Kreditinstitute an, dass sie sich bei der Zinsanpassung nicht verpflichtet sind, sich an den Durchschnittzinssätzen zu orientieren, die von der Deutschen Bundesbank veröffentlicht werden. Die [Bank] vertritt folgende Auffassung: „Es wird als durchaus mit dem billigen Ermessen i.S.d. § 315 BGB als vereinbar angesehen, dass diese anfänglichen Zinsvorteile später im Rahmen einer entsprechend gestalteten Zinsanpassung aufgesogen wurden.“ Daneben soll auf einen Umstand aufmerksam gemacht werden, dass bei fehlender oder unwirksamer Zinsanpassungsklausel bei Verbrauchern eine Zinserhöhung gem. § 494 Abs. 2 S.5 BGB (§6 Abs. 2 S. 5 VerbrKrG a.F.) insgesamt unzulässig sein kann, was sich in Zukunft bei einer Zinserhöhung erheblich auswirken kann.

Infobrief 28/2003

Der Anspruch des Darlehensnehmers auf Rückerstattung zuviel gezahlter Zinsen bei vereinbarter variabler Zinsanpassung im Darlehensvertrag ergibt sich aus ungerechtfertigter Bereicherung (§§ 812, 818 BGB) und müsste daher nach altem Recht innerhalb von 30 Jahren verjähren. Entsprechend hat der BGH bei der Rückerstattung eines bei Ablösung vorenthaltenen Restdisagios sowie in der Rechtsprechung zur fehlerhaften Tilgungsverrechnung (BGH Karlsruhe, Urteil vom 23.10.1990, AZ XI ZR 313/89, WM 1990, 1989 = JA 1991, 130) entschieden. Lediglich bei sittenwidrigen Ratenkrediten hat er für die Fälle, wo der Zinsanteil aus jeder Rate rückwirkend nicht mehr aufgerechnet werden konnte, den Bereicherungsanspruch als auf wiederkehrende Leistungen ausgerichtet definiert, der Zinsgleich verjährt. (BGH Karlsruhe, Urteil vom 10.07.1986, AZ III ZR 133/85, NJW 1986, 2564) Nun argumentieren die Kreditinstitute zunehmend damit, der BGH habe mit Urteil vom 12.06.2001 AZ XI ZR 283/00[1] entschieden, dass es sich bei diesem Rückerstattungsanspruch doch um einen Zinsanspruch i.S.d. § 197 BGB a.F. handele, der in vier Jahren verjährt. In dem Urteil heißt es: „Die Darlehen stellen Annuitätendarlehen dar, deren Tilgungsanteile als Zuschlag zu den Zinsen im Sinne des § 197 BGB anzusehen sind und deshalb in vier Jahren verjähren.“

Infobrief 17/2003

Im vorliegenden Fall wurde ein Darlehensvertrag nach dem Verbraucherkreditgesetz über einen Darlehensbetrag in Höhe von DM 30.000,00 geschlossen. Dabei handelt es sich um einen in monatlichen Raten rückzahlbares Darlehen mit einer variablen Verzinsung. Am Tag der Auszahlung (01.07.1996) betrug der Zinssatz 11,95 % und die monatliche Rate DM 400,00. Zur variablen Verzinsung heißt es im Darlehensvertrag „Die Bank kann bei einer Erhöhung des Zinsniveaus am Geldmarkt den Zinssatz in angemessener Weise anheben; bei sinkendem Zinsniveau wird sie den Zinssatz in angemessener Weise herabsetzen.“ Es stellt sich hierbei die Frage, welcher Referenzzinssatz zur Zinsanpassung herangezogen werden kann.

Infobrief 07/2003

„Wird der Überziehungskredit beerdigt? Ist das das Ende des Überziehungskredits? Der Bankenverband schlägt Alarm: Eine neue Richtlinie, die die Europäische Kommission zu Verbraucherkrediten vorgeschlagen hat, macht Schluss mit dem beliebten Darlehen. Die Vorschriften schreiben dann den Banken eine umfangreiche Aufklärung und Beratung ihrer Kunden vor, bevor sie Geld rausrücken dürfen. Gerade beim Überziehungskredit lohnt sich dann aber der Aufwand für die Bank nicht mehr. "Dieser einfache und beliebte Kredit wird dann faktisch beerdigt", sagte Stephan Steuer, Chefsyndikus des Bundesverbands deutscher Banken. Bundesverband der Banken.“ (Quelle: RTL Online, Februar 2003)... Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass Schlagzeilen in der Presse, dass nunmehr aufgrund einer neuen EU-Regelung Schluss mit den Dispositionskrediten sei, falsch ist. Derzeit hat die EU-Kommission nur Vorschläge für eine Verbraucherkreditrichtlinie vorgelegt. Die Überlegungen sind dabei, dass Verbraucher bei der Aufnahme von Dispositionskrediten hinreichend beraten werden sollen, damit so die Überschuldung privater Haushalte insbesondere wegen kurzfristiger Finanzierungen privaten Konsums eingedämmt wird.

Infobrief 05/2003

Der Darlehensnehmer hatte 1999 einen Ratenkredit in Höhe von anfänglich 25.000 DM (12.782,29 €) bei der [Bank] mit Restschuldversicherung im Todesfall bei der [Versicherung] aufgenommen. Am 4.1.2002 verstarb der Darlehensnehmer bei einem Unfall. Die [Bank] zog in den folgenden drei Monaten weiterhin die monatlichen Raten in Höhe von 264,17 € vom Girokonto des verstorbenen Darlehensnehmers ab und legte eine Abschlussrechnung zum 2.4.2002 vor. Der Erbe erfuhr von der [Versicherung], dass die Versicherung bereits am 15.2.2002 7.522,51 € einschließlich der Rate vom 30.1.2002 erstattet hatte. Fraglich ist das Verhalten der [Bank], die die Raten zwei Monate länger vom Girokonto eingezogen hat. Die [Bank] beruft sich auf § 362 BGB und ist der Auffassung, dass das Darlehen erst zu dem Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung von der Versicherung abzurechnen ist. Später korrigiert sich die Versicherung dahingehend, dass das Geld unbeabsichtigt erst am 22.3.2002 von ihr an die [Bank] überwiesen wurde. Die Versicherung hat Verzugszinsen in Höhe von 83,52 € erstattet. Die [Bank] hat für die Zeit zwischen Tod und Eingang des Versicherungsgeldes 140,52 € Zinsen berechnet und die Differenz von 57 € dem Erben in Rechnung gestellt... In dem Merkblatt für den Versicherten Kreditnehmer auf der Rückseite des Antrages auf Kreditversicherung heißt es unter Nr. 1: „Stirbt nämlich der Versicherte, so wird seine zu diesem

Zeitpunkt bei planmäßiger Kredittilgung bestehende Schuld durch die von dem Versicherungsunternehmen „auszuzahlende“ Versicherungssumme getilgt.“ Nach den AGB des Versicherers ist die Fälligkeit der Versicherungssumme nicht geregelt. Die Versicherung behält sich vor, den Todesfall zu prüfen.

Infobrief 04/2003

In einem Fall der Verbraucherzentrale Sachsen war beim Ratenkredit der [Bank] der Nominalzinssatz nicht angegeben. Der am 7.10.1997 abgeschlossene „Abzahlungskreditvertrag“, der für einen Motorradkauf genutzt wurde, sah bei einem Restkaufpreis von 5.800,- DM eine Restschuldversicherungsprämie von 134,12 DM vor und damit einen Nettokredit von 5.934,12 DM. Bei den Zinsen war lediglich eine Gesamtsumme von 790,66 DM angegeben und die Bearbeitungsgebühr, ebenfalls ohne Prozentangabe, betrug 18,68 DM... Auf den Vorhalt der Kunden teilte die ABC Privatkundenbank der Kreditnehmerin auf deren Schreiben vom 23.05.2002 mit, dass man eingestehe, es versäumt zu haben, den Nominalzinssatz im Vertrag anzugeben. Anschließend heißt es dann „Wir haben nun den gesetzlichen Zinssatz in Anwendung gebracht. Dies entspricht einem monatlichen Gebührensatz von 0,333. Die Kreditgebühr beträgt statt € 404,26 nunmehr € 363,72. Ermittlung der Kreditgebühr: Nettokredit x Laufzeit x Gebührensatz (in Prozent) entsprechen € 3.034,06 x 36 x 0,333% = € 363,72. Falsch angesetzter Gebührensatz € 404,62 abzgl. gesetzlicher Zinssatz € 363,72 = vorläufige Erstattung zum Kreditvertrag € 40,54“. Anschließend wurde der Kredit zurück gerechnet mit der Formel $(\text{Nettokredit} \times \text{Restmonat}^2 \times \text{monatlicher Gebührensatz}) / (\text{Ursprungslaufzeit} \times 100)$. Daraus wurde eine Gebührenrückvergütung von € 71,85 errechnet. Im Ergebnis wurde daher dem Kreditnehmer des abgelösten Kredits ein Betrag in Höhe von € 32,53 gutgeschrieben... Die von der [Bank] gemachte Abrechnung ist in mehrerer Hinsicht grob fehlerhaft.

Infobrief 02/2003

Ein anfänglich bei der [Bank] aufgenommenen Ratenkredit in Höhe von 20.000 DM wurde 9 Monate nach Kreditaufnahme, zum 4.3.2001, nach ordnungsgemäßer Kündigung umgeschuldet, da die Zinssätze bei einer anderen Bank günstiger waren. Die vereinbarte Laufzeit betrug 72 Monate, der Gesamtzins war mit 8332,00 DM, entspricht 0,58 % mtl. Nominalzins ausgewiesen, die monatliche Kreditrate betrug 393,50 DM und die monatlichen Kosten für die Restschuldversicherung zusätzlich 31,00 DM. Die Bank berechnete den Restsaldo zum 4.3.2001 mit 24.003,51 DM und rechnete 5.994,95 DM nicht verbrauchte Zinsen dagegen. Dem Kreditnehmer war unklar, inwieweit diese Berechnung der Bank rechtlich zulässig war und ob bezüglich der Restschuldversicherung Ansprüche auf Rückvergütung bestehen... Ganz offensichtlich hat die [Bank] dem Kreditnehmer jedoch die ausstehenden Restschuldversicherungsprämien auch noch in Rechnung gestellt und hierfür entweder überhaupt keine Erstattung vorgenommen, oder einen nach einem für den Kreditnehmer sehr ungünstigen Berechnungsschlüssel... Eine Nachberechnung mit einer gleichmäßigen Zinsverteilung über die gesamte Laufzeit ist nicht korrekt, weil die Zinsen in jedem Monat innerhalb der Rate entsprechend abnehmen, da jeden Monat Kapital zurück gezahlt wird. Dies wird dadurch verdeckt, dass die Bank einen Pro-Monats-Zinssatz ausweist, der kein Zinssatz ist, sondern lediglich ein Berechnungsparameter von sehr zweifelhaftem Wert...

Infobrief 12/2001

Bei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern treten in letzter Zeit häufiger sogenannte Lohnsteuervorfinanzierungskredite auf. Zumeist wohl auf unrühmliche Vermittlung von Lohnsteuerhilfvereinen werden mit solchen Krediten der erwartete Lohnsteuerjahresausgleich durch einen Kredit vorfinanziert. Im vorliegenden Fall handelte es sich dabei um die auf diesem Gebiet seit vielen Jahren tätige [Bank]. In den Verträgen wird einleitend als Laufzeit maximal 12 Monate genannt. Der Effektivzins wird berechnet auf diese Laufzeit. Er betrug hier bei einem Nettokreditbetrag von 2.710,- DM und einem Gesamtbetrag von 3.444,04 berechnet auf 12 Monate DM 28,87 %. Auf der Rückseite des Kreditvertragsformulars sind die Effektivzinssätze angegeben, falls die Laufzeit kürzer werden sollte: 3 Monate: 64, 36%; 4 Monate: 51, 86%; 6 Monate 39, 37%; 9 Monate: 31,03 % Für diesen Kredit werden neben den Steuerstattungsansprüchen gegen das Finanzamt auch die Lohnforderungen zur Sicherheit abgetreten.

Infobrief 06/2001

Die Verbraucherzentrale Hessen sieht sich mit einem Fall konfrontiert, der die Fragen zur Sittenwidrigkeit von Ehegatten- und Globalbürgschaften betrifft. Der Ehemann der Mandantin betrieb ein Schreibwarengeschäft, in dem die Mandantin zunächst auf 520,- DM Basis, ab Mitte 1995 mit einem Nettoverdienst von ca. 1.600,- DM beschäftigt war. Mitte 1995 wurde dem Ehemann für den Laden ein Kredit über 70.000,- DM bewilligt. Aus Anlass dieser Kreditvergabe unterschrieb die Mandantin einen Bürgschaftsvertrag „für alle gegenwärtigen und zukünftigen Forderungen“ der [Bank] gegen ihren Ehemann bis zu einem Höchstbetrag von 200.000,- DM. Wenige Wochen später, am 06.06.1995 wurde der Mandantin ein weitere Bürgschaftsvertrag vorgelegt, der nicht mehr auf den Höchstbetrag beschränkt war. Eine genaue Bezeichnung der Kredite wurde in keinem der Verträge vorgenommen. Nachdem sie diesen unterzeichnet hatte, musste sie drei Tage später ein „Anlage“ zu diesem Bürgschaftsvertrag gesondert unterschreiben, in dem sie auf die Risiken einer unbegrenzten Globalbürgschaft hingewiesen wurde. Im Jahr 1996 vergab die [Bank] einen weiteren Kredit an ihren Ehemann in Höhe von 35.000,- DM. Zudem sind bis heute auf den beiden Kontokorrentkonten des Ehemannes 42.000,- DM und 44.000,- DM aufgelaufen. Die Mandantin wird mit insgesamt 123.755,- DM in Anspruch genommen.

Infobrief 34/2000

Es geht um einen Kettenkredit der [Bank] über die wir schon mehrfach berichtet haben. Es handelt sich dabei im Einzelnen um die Servicebriefe... Wir möchten auf der Grundlage der anderen Servicebriefe noch einmal die Besonderheit dieses Falles deutlich machen: Zwei Eheleute haben im Alter von 56 bzw. 52 Jahren bei der [Bank] in Halle im Januar 1996 einen kleinen Kredit von DM 3.000 aufgenommen. Sie haben dann jeweils Zusatzkredite aufgenommen, und zwar am 01.07.1996, am 04.02.1998, am 20.01.1999, am 03.07.1999 und am 10.05.2000. Die Höhe der Zusatzkredite lässt sich aus den Unterlagen nur indirekt erschließen, da sie jeweils mit dem Ablösebetrag aus dem Vorkredit bei der Umschuldung zu einem neuen Nettokredit zusammengefasst wurden. Man kann allerdings aus einem gesonderten Abrechnungsbogen den sogenannten Nettorestsaldo zu jedem Kredit bei Ablösung feststellen

und ihn von dem neuen Nettokredit abziehen. Daraus ergibt sich dann der zusätzlich gewährte Barbetrag... Bei dem Fall der Eheleute P. handelt es sich um den typischen Fall eines Umschuldungskarussells, bei dem Kreditnehmer mit einer Vielzahl unsinniger Kosten sich häufig wirtschaftlich ruinieren.

Infobrief 14/2000

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern berichtet von einem Fall, in dem die Mandanten bei der [Bank] 1993 einen Kredit zu einem variablen Zinssatz von 9,25% aufgenommen hatten. In den AGB heißt es, dass die Bank „bei Senkung des Marktzinses den Zinssatz (...) in angemessener Weise herabsetzen wird“. Tatsächlich wurde der Zins von der [Bank] nach den Informationen der Verbraucherzentrale nie angepasst. Im März 1997 kam es zu einer sogenannten „Änderungsvereinbarung“. Auf diesem Computerausdruck hieß es, dass der Darlehensvertrag „in den nachfolgend ausgeführten Regelungen zu ändern“ war und es folgt die erneute Vereinbarung: „Das Darlehen ist ab dem 19.03.1997 mit 9,25% jährlich zu verzinsen. Der Zinssatz ist variabel“. Die Verbraucherzentrale vermutet eine Sittenwidrigkeit der „Änderungsvereinbarung“.

Infobrief 06/2000

Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern berichtet über Darlehensverträge der [Bank], in denen die Widerrufsbelehrung neben dem gesetzlich geforderten Hinweis auf die Anforderungen aus § 6 II 2 VerbrKrG als weitere Erklärung enthält: „Widerrufsbelehrung (entfällt bei Darlehensaufnahme für eine bereits ausgeübte gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit)...“. Der Mandant möchte, trotzdem die Wochenfrist nach § 6 I VerbrKrG abgelaufen ist, den Vertrag widerrufen... Damit ist die Formulierung der [Bank] geeignet für den Kreditnehmer Unsicherheiten im Hinblick auf die Ausübung seines Widerrufsrechts hervorzurufen und somit im Ergebnis keine ausreichende Belehrung nach § 6 II 2 VerbrKrG. Folglich verlängert sich für den Mandanten gem. § 6 II 3 VerbrKrG des Widerrufsrecht auf ein Jahr.

Infobrief 53/1999

Bei Kreditverträgen war es lange Zeit üblich automatisch die Mithaftung von Ehepartnern manchmal auch Kindern oder Lebensgefährten und nahen Verwandten oder Freunden auf Drängen der Bank mitzuzvereinbaren.

Infobrief 50/1999

In der August-Ausgabe der Zeitschrift Finanztest wird in einem Artikel über die Umschuldung von Dispositionskrediten den Lesern eine Tabelle an die Hand gegeben, aus der sich die Zinssätze für Ratenkredite verschiedener Kreditinstitute ergeben. Unangefochten der günstigste Anbieter ist nach der Vergleichstabelle von Finanztest die [Bank] mit einem Kreditzins von 6,99%. Dass dieser Zins nur für Spitzenverdiener erhältlich ist, macht Finanztest nicht deutlich. Es wird lediglich die Auszeichnungspraxis der [Bank] übernommen und in einer kleingedruckten Fußnote allgemein auf die Abhängigkeit des Zinssatzes vom Nettoeinkommen hingewiesen... Im Rahmen eines Gutachtenauftrages der Verbraucherzentrale NRW ka-

men wir zu der Auffassung, daß eine solche Zinsstaffelung schon als solche diskriminierend und damit rechtswidrig sein dürfte, daß aber in jedem Fall ein Verstoß gegen das UWG anzunehmen ist, wenn die [Bank] mit dem niedrigsten Zinssatz für Nettoeinzeleinkommen über 5.000,- DM wirbt. Nach den Erhebungen des statistischen Bundesamtes verdienen von den Erwerbstätigen im früheren Bundesgebiet 8,6% mehr als durchschnittlich 5.000,- DM netto, während diese Zahl für die neuen Bundesländer und Ostberlin bei nur 1,6 % liegt. Der angebotene Kreditzins von 6,99 % für einen Ratenkredit mit einer Laufzeit von 36 Monaten ist also de facto nur für eine verschwindend geringe Zahl ihrer Kunden erhältlich... Die Werbung der [Bank] ist irreführend, da für den Normalfall der Ratenkreditzins im Vergleich zu anderen Anbieter hoch ist: Im Ergebnis liegt eine irreführende "Lockvogelwerbung" vor, da für die ganz überwiegende Mehrzahl der Nettoeinzeleinkommen unter 3.000,- DM der Zinssatz 10,99% beträgt und damit nach der eigenen Vergleichstabelle von Finanztest im Vergleich zu den teureren Ratenkrediten gehört.

Infobrief 48/1999

Die VZ Sachsen-Anhalt beobachtet in der Praxis Verbraucherkreditverträge der [Bank], die formularmäßig in der Weise vereinbart werden, daß z.B. für eine Kaufsache mit einem Kaufpreis von 3.095,- DM dieser Betrag voll finanziert wird, wobei als "Ratenanzahl 6 Monate" und ein effektiver Jahreszins von 15,90 % bezogen auf einen Gesamtkreditbetrag im Beispiel von 3.341,05 DM angegeben wird. Die "1. Rate" ist in Höhe des Gesamtkreditbetrages nach Ablauf von 6 Monaten fällig. Ungewöhnlich ist nun, daß kein nominaler Zinssatz, aber im Beispiel eine Bearbeitungsgebühr von "7,95%=246,05 DM" angegeben wird. Auf dem uns vorliegenden Vertragsexemplar ist dieser Umstand noch durch die handschriftliche Notiz "ohne Zinsen" hervorgehoben... Bei der vorliegenden Kreditform werden nun die nominalen Zinsen in der Bearbeitungsgebühr versteckt. Dieses Vorgehen ist sachlich unrichtig und verstößt gegen § 4 VerbrKrG.

Infobrief 35/1999

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt berichtet von einer eigennützigen Abrechnungspraxis der [Bank] im Zusammenhang mit einem Einrichtungsdarlehen des Bundesinnenministeriums für Aus- und Übersiedler. Dem liegt folgender Fall zugrunde: Die Kundin unterhielt bei der [Bank] einerseits ein Girokonto, das mit 1914,25 DM überzogen und am 21.10.1991 von der Bank gekündigt worden war, andererseits ein Darlehenskonto über ein Einrichtungsdarlehen des Bundesinnenministeriums für Aus- und Übersiedler in Höhe von 3.000,- DM, vom 07.06.1990, das mit Schreiben der Bank vom 19.02.1992 ebenfalls gekündigt und fällig gestellt worden war. Für den fälligen Betrag aus der Überziehung des Girokontos (1.914,25 DM) hatte die [Bank] mit Datum vom 21.11.1991 einen Vollstreckungsbescheid erlangt, auf dem neben der Hauptforderung Zinsen seit dem 30.09.1991 in Höhe von 16,75% vermerkt sind. Ab April 1992 wurde auf die Forderung der [Bank] gegen die Kundin in teilweise regelmäßigen, teilweise unregelmäßigen Abständen Zahlungen in unterschiedlicher Höhe, in der Regel aber monatlich von 100,- DM geleistet, insgesamt bis heute 5.500,- DM. Die [Bank] berechnete während der gesamten Zeit einen Zins von 16,75% und buchte intern die eingehenden Zahlungen in unregelmäßigen Abständen auf das ebenfalls fällige, aber nicht ti-

tulierte Einrichtungsdarlehen des Bundesinnenministeriums. Dieses Darlehen ist nunmehr getilgt, die [Bank] macht noch einen Betrag von 1.669,42,- DM zuzüglich des Verzugszinssatzes in Höhe von 16,75% geltend.

Infobrief 34/1999

Ein Kunde hat bei der [Bank], vermittelt über ein Autohaus in Papendorf, einen Anzahlungskredit für ein Auto aufgenommen, bei dem DM 21.912,96 zu finanzieren waren. Er macht nun von seinem vorzeitigen Abzahlungsrecht Gebrauch und zahlte DM 13.500,-- noch vor Beginn der ersten Rate zurück. Die Bank rechnet nun die verbleibenden Raten, wobei sie die Ratenhöhe von DM 431,-- beibehält, wie folgt: DM 13.500,-- werden auf die zuletzt fälligen Restraten berechnet. Anschließend vergütet sie Zinsen in Höhe von DM 1.743,97 durch Zinsrückrechnung und kommt dann auf eine in 25 Raten zu tilgende Bruttoforderung von DM 10.597,78. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern und der Kunde meinen, daß die Rückrechnung nicht richtig sein kann... Der Fehler der Bank liegt darin, daß sie die Rückzahlung nicht auf den Nettokredit, sondern auf den Bruttokredit verrechnet, also so tut, als ob der Kunde noch mit Zinsen belastete ausstehende Rückzahlungsraten mit seiner jetzigen Einmalzahlung begleichen möchte. Dies ist aber nicht der Fall, da die eindeutige Bestimmung auf die Tilgung der aktuellen Schuld geht und nicht auf eine ohnehin nicht mehr entstehende Schuld in der Zukunft.

Infobrief 20/1999

Bei dem Fall der Eheleute P. handelt es sich um den typischen Fall eines Umschuldungskarussells, in dem allein die Kreditgeber die Gewinner sind, während die Kreditnehmer mit einer Vielzahl unsinniger Kosten wirtschaftlich ruiniert werden. Die Eheleute P. (Jahrgang 1934 und 1931) schlossen erstmals im Juli 1991 bei ihrer kontoführenden Bank (KKB) einen Ratenkreditvertrag ab. Der Nettokredit belief sich auf DM 3.881,27. Zur Absicherung der Kreditzahlungen für den Todesfall schloss das Ehepaar zugleich einen Restschuldversicherungsvertrag mit einer Versicherungsprämie von DM 534,00 ab, die auf den Nettokredit aufgeschlagen wurde. Die Bearbeitungsgebühr (2%) wurde demzufolge auch aus der Summe von Nettokredit zuzüglich Restschuldversicherungsprämie berechnet. 1993 wünschten die Eheleute eine Aufstockung ihres Kredites. Diesem Wunsch kam die [Bank] nicht durch eine einfache Vertragsanpassung nach, sondern durch Auflösung der bisherigen Vertragsbeziehungen und durch Neuabschluss eines entsprechenden Kreditvertrages – diesmal über einen Nettokredit von DM 25.347,34 – sowie der Vermittlung einer neuen Restschuldversicherung bei der [Versicherung] (Versicherungsprämie diesmal bereits DM 3.590,80). Der aus dem ursprünglichen Kreditvertrag verbleibende Nettorestsaldo wurde mittels der neuen Kreditsumme abgelöst. Die [Bank] berechnete erneut eine Bearbeitungsgebühr bezogen auf den neuen Nettokredit inklusive neuer Versicherungsprämie. In der Folgezeit stockte das Ehepaar noch dreimal (Mai 1995, Januar 1996 und zuletzt Mai 1998) seinen Kredit auf. Jedesmal gab die [Bank] das vorerwähnte Prozedere, also Umschuldung durch Neuabschluß eines Kreditvertrages inklusive der dazugehörigen Restschuldversicherung, vor. Der Nettokredit erhöhte sich von DM 25.347,34 (1993) auf zuletzt DM 49.156,93; die Restschuldversicherungsprämie erhöhte sich von DM 3.590,80 auf zuletzt DM 16.756,00, so daß der Gesamtkreditbetrag zuletzt knapp

DM 96.000,00 ausmachte. Darüber hinaus trat das Ehepaar im Mai 1998 den pfändbaren Teil seines Arbeitseinkommens bzw. Sozialleistungen zugunsten der [Bank] ab. Die Nominalzinssätze der insgesamt 5 Vertragsverhältnisse bewegten sich zwischen 15,64 % (1993) und 12,36 % (1998); der effektive Jahreszins zwischen 17,82 % (Juni 1993) und 13,98 % (Mai 1998).

Infobrief 17/1999

Die [Bank] hat 1998 als erste Bank in Deutschland die Zinshöhe für Konsumentenkredite generell in ihren Kreditbedingungen vom Einkommen des Kunden abhängig gemacht. In den Kreditbedingungen für den Ratenkredit bei der [Bank] sind dabei drei Gehaltsstufen vorgesehen: Nettoeinkommen ab 5.000,- DM, zwischen 5.000,- DM und 3.000,- DM und schließlich unter 3.000,- DM. Bei zwei Kreditnehmern wird dabei nur das höhere Nettoeinkommen berücksichtigt. Der günstigste Zinssatz liegt dabei für einen Nettoeinkommensbezieher über 5.000,- DM für 36 Monaten Laufzeit bei 6,99%. Mit diesem Zinssatz wirbt die [Bank] in ihren Schaufenstern. Bei Einkommen unter 3.000,- DM netto beträgt der Zins für die gleiche Laufzeit 10,99%, für eine Laufzeit von 96 Monaten sogar 14,99%.

Infobrief 05/1999

Der Bankkunde unterhält ein Konto bei der [Bank]. Ihm war 1990 ein Dispositionskreditrahmen in Höhe 7.000,- DM eingeräumt worden. Nachdem sich sein Nettoeinkommen von 2.200,- DM auf 1.250,- DM reduziert hatte, teilt ihm die [Bank] mit, daß sein Dispositionskreditrahmen sich auf 2.000,- DM verringert habe. Sie nahm dabei Bezug auf die AGB Nr. 18 und Nr. 26. Es fragt sich, ob die Bank hier zu Recht ohne weiteres den Kreditrahmen verringern konnte.

Infobrief 56/1998

In der Information und dem Kreditantrag einer Bank fehlt der effektive Jahreszins. Dieser wird dem Kunden erst im Bestätigungsschreiben mitgeteilt. Die Verbraucher-Zentrale Sachsen-Anhalt e.V. fragt deshalb nach der Wirksamkeit dieser Verträge und inwieweit das Erfordernis der Angabe des Effektivzinses eingehalten wird.

Infobrief 53/1998

Die [Bank] kündigte vorzeitig einem Verbraucher einen Kreditvertrag. Die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern hat an der Berechtigung der Kündigung keine Zweifel. Allerdings hält sie die in der Abrechnung von der [Bank] geltend gemachte "Fälligstellungskostenpauschale" in Höhe von 50,- DM für unzulässig. In der Fälligstellungsrechnung sind darüber hinaus Mahn- und Verzugskosten in Höhe von 46,- DM aufgeführt. Weiterhin heißt es "ab sofort rechnen wir Verzugszinsen entsprechend dem uns entstandenen Schaden in Höhe von derzeit 15.800% per Jahr."

Infobrief 50/1998

Bei der Überprüfung des Kreditvertrages wurde festgestellt, daß [der PM-Satz ohne Berücksichtigung der Ballonrate errechnet und damit falsch war und (IFF)] sich bei einer Zugrundelegung des angegebenen pro-Monats-Gebührensatzes von 0,3496% ein Betrag an Kreditge-

bühren in Höhe von 3209,33 DM ergibt, also 1938,27 DM weniger als von Ihnen gefordert. Das Verbraucherkreditgesetz verlangt nicht nur eine korrekte Angabe des effektiven Jahreszinses, sondern auch eine korrekte Angabe des Rechenzinssatzes. Demzufolge ist dieser Betrag gemäß § 6 Verbraucherkreditgesetz zu erstatten, da der pro-Monats-Gebührensatz um 0,21% zu niedrig angegeben wurde.

Infobrief 49/1998

Ein Kunde der [Bank] in Grevesmühlen, Mecklenburg-Vorpommern hat im April 1992 einen Ratenkredit über DM 25.000,- mit einer Laufzeit von 72 Monaten, einem Nominalzins von 13 % und Bearbeitungskosten von DM 500,- aufgenommen. Die Bank weist dazu einen effektiven Jahreszins von 14,46 % p.a., eine Zinsbelastung von DM 11.133,60 und einen Bruttobetrag von DM 36.633,60 aus. Die Monatsrate in Höhe von DM 508,80 war jeweils am 18. des Monats durch Lastschrift auf einem Konto bei der [Bank] einzuziehen... Auffällig ist in diesem Konto noch, daß offensichtlich eine Restschuldversicherung versehentlich eingebucht wurde und mit einem Betrag von DM 1.093,66 auf den 21.04. belastet und auf den 30.04. wieder entlastet wurde. Diese 9 Tage dürften aber in der Zinsberechnung zu einer Zinsbelastung geführt haben, obwohl effektiv kein Versicherungsschutz bestand... Die Abrechnung für 1997, die am 21.01.1998 gegeben wurde, unterscheidet sich aber grundlegend von den vorherigen Abrechnungen. Nunmehr wird der Ratenkredit wie in einem Kontokorrentkredit geführt und monatlich mit dem Nominalzinssatz von 13,0 % verzinst... Die [Bank] hat somit intern mit einem Pro-Monats-Gebührensatz gerechnet, extern aber einen Nominalzinssatz von 13,0 % angegeben... Da die Verzugszinsen falsch berechnet wurden, sind sie insofern nicht schlüssig dargetan, so daß der Kreditnehmer lediglich den Betrag schuldet, der sich aus dem angegebenen Bruttokredit abzüglich der Gesamtheit der von ihm gemachten Zahlungen ergibt.

Infobrief 16/1998

Die Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V. hatte einen Leasing-Vertrag über eine Satelliten-Anlage mit einer Laufzeit von 48 Monaten und einer monatlichen Rate von 100,- DM mit dem Programm CALS auf einen sittenwidrigen Effektivzins hin überprüft und kam, ausgehend von dem Bruttoverkaufspreis von 2.638,- DM zu einem effektiven Jahreszins von 41,88 %. Der Interessenverband antwortete daraufhin, daß der effektive Jahreszins, je nach Berechnungsmethode, zwischen 28,11 % und 35,07 % betragen würde, je nachdem ob man Reparaturkosten innerhalb der Leasingraten veranschlagt und herausrechnet oder nicht. Dieses würde den damaligen durchschnittlichen Jahreszins von 15,5 %, im September 1992 zumindest nicht um 100 % übersteigen, wenn man 1/10 der Rate als übliche Reparaturkosten aus den Raten herausnimmt, so daß man keine Sittenwidrigkeit annehmen könnte. Außerdem seien derartige Leasingraten in der Unterhaltungselektronik üblich. Der Vertrag sei daher nicht sittenwidrig.

Infobrief 52/1997

Die Verbraucherzentrale Niedersachsen erhielt auf eine Überprüfung eines Ratenkredits mit CALS die Antwort des gegnerischen Rechtsanwalts, der behauptete, nach der „vom BGH für herrschend anerkannten Annuitäten-Methode“ ergebe sich lediglich eine Marktzensüberschrei-

tung von 54,47 %... Die hieraus resultierende Abweichung von relativ 104,85 % bzw. 102,96 % und absolut von 10,67 % bzw. 10,37 % spricht für die Sittenwidrigkeit des Kredits. In der Rechtsprechung des BGH zur Sittenwidrigkeit von Ratenkrediten ist demgegenüber von einer „Annuitätenmethode“ nichts bekannt. Der Begriff stammt aus dem Hypothekenrecht. Im übrigen ist mangels Formel ohnehin nicht nachvollziehbar, wie der Anwalt zu der von ihm behaupteten Höhe einer Überschreitung des marktüblichen Zinssatzes von nur 54,47 % kommt.

Infobrief 80/1996

Ein Kreditnehmer der [Bank] schuldete 1981 DM 30.000,-- und zahlte entsprechend einem Vergleich seitdem monatlich DM 180,--. Der Verzugszinssatz war 9,96% p.a. fix. Zum November 1996 verlangt die Bank noch DM 18.936,65 an Zinsen. Ihre Abrechnung zeigt, daß sie, wie sie auch ausdrücklich bestätigt, alle Zahlungen immer nur auf das Kapital verrechnet habe. Die aufgelaufenen Verzugszinsen hat sie nicht wieder verzinst... Gleichwohl kommen wir zu einem geringeren Betrag als die [Bank]. Diese Differenz ergibt sich im wesentlichen daraus, daß die [Bank] am 26.02.1992 Beitreibungskosten in Höhe von DM 2.185,04 auf das Restkapital damals von DM 6.302,57 aufschlug und diesen Betrag mitverzinst. Warum eine solche Forderung von Beitreibungskosten begründet ist, läßt sich aus den Unterlagen nicht erschließen. Die Raten wurden ja regelmäßig in Höhe von DM 180,-- pro Monat verbucht. Der gerichtliche Festsetzungsbeschluß datiert vom 10.06.1980, betrifft also auch diese Kosten nicht. Immerhin waren am 07.02.1980 schon einmal DM 3.707,-- an die Rechtsanwälte ausgekehrt worden... Wieso 12 Jahre nach dem Abschluß des Vergleiches und der Bezahlung die Kosten hier noch einmal geltend gemacht werden, ist nicht erkennbar. Auf jeden Fall gilt nach der Rechtsprechung (BGH NJW 1988, 1971), daß die Gläubiger, insbesondere wenn es professionelle Banken sind, die Kosten der normalen Beitreibung selber zu tragen haben, wenn sie die Verzugszinsen pauschalieren. Einen Anwalt kann sie mit Kostenbelastung für den Schuldner nur dann beauftragen, wenn dessen Einschaltung durch das Schuldnerverhalten veranlaßt war und die Bank begründeten Anlaß dafür hat, daß durch die Einschaltung eines Rechtsanwaltes, z.B. in Rechtsstreitigkeiten, Zahlungen erfolgen, die anderenfalls nicht erfolgen würden. Im vorliegenden Fall sind solche Gründe nicht ersichtlich.

Infobrief 79/1996

Die [Bank], die mit der [Bank] fusionierte, hat von der [Bank] einen Altkreditvertrag übernommen. Bei diesem Kreditvertrag handelt es sich um einen auf ein Jahr befristeten Kredit über DM 15.808,88, der inklusive Zinsen von DM 2.194,80 einen Gesamtbetrag von DM 18.003,68 ausmachte. Nach Angaben der [Bank] wurden auf diesen Betrag am 04.10.1989 lediglich DM 322,05 an Zahlungen geleistet, so daß DM 17.681,63 aus Nettokredit plus Zinsen fällig waren. Die [Bank] legt nun zu Oktober 1996 mit ihrer Klage auf Zahlung von DM 32.116,31 eine Abrechnung vor, bei der entsprechend den Vorschriften des § 11 VKG die aufgelaufenen Verzugszinsen unverzinslich bleiben. Bis zum Januar 1994 werden auch die Zinssätze mit jeweils 5 % über Bundesbankdiskont genommen. Ab Januar 1994 geht jedoch der Verzugszinssatz von 10,75 auf 15,82 % hoch. Dies begründet die [Bank] wie folgt: "Ab 01.01.1994 macht die Klägerin ihren Verzugsschaden gemäß Grundsatzurteil des BGH zum Verzugsschaden von Banken vom 28.04.1988 NJW 1988, 1967 ff; 1971 ff geltend ... Hier-

nach kann die Klägerin in jedem Stadium des Verzugs im Rahmen einer abstrakten Berechnung einen Verzögerungsschaden gemäß § 286 Abs. 1, § 288 Abs. 2, § 289 Satz 2 BGB in Höhe ihrer "oben üblichen Bruttosollzinsen" beanspruchen. (Vgl. BGH a.a.O.)" Weiter argumentiert die [Bank] dann, daß sie das Recht habe, entsprechend den Zinssatz zu nehmen, der gewichtet mit ihrer Anlagestruktur dem Durchschnitt ihrer Anlagezinsen entspricht. Da sie als Teilzahlungsbank überwiegend Konsumentenkredite vergäbe (sie gibt für 1994 die Struktur mit 92 % Konsumentenkredite, 1,33 % Tilgungsdarlehen, 6,67 % Kontokorrentkrediten), könne sie 15,82 % für das ganze Jahr an Verzugszinssatz nehmen, da ihre Konsumentenkredite mit 16,15 % verzinst würden, die Tilgungsdarlehen mit 11,9 % und die Kontokorrentkredite mit 11,99 %. Damit erläutert die [Bank] offensichtlich ihr gesamtes Abrechnungssystem.

Infobrief 78/1996

Wir hatten bereits ausführlich darauf hingewiesen, daß eine Einstellung ins Kontokorrent nach Kündigung nicht möglich ist. Hierzu kann man in FIS (BGH/Volltext/"Kontokorrent" „Verzugszins“) auch das folgende Zitat aus BGH WM 93,586, Urteil v. 9.2.93, XI ZR 88/92 finden: „Die Einstellung der Verzugszinsen in ein Kontokorrent scheidet aus, weil das etwa vorher bestehende Giroverhältnis mit der Fälligstellung des Kredits endet. Zum anderen würde ein solches Schadens-Kontokorrent dem Zinseszinsverbot des § 289 Satz 1 BGB zuwiderlaufen (Senatsurteil vom 13. November 1990 a.a.O., S. 63 m.w.N.)“ Wenn sich die [Bank] daran nicht hält, so hilft nur eine entsprechende öffentliche Aufmerksamkeit. Der Ausweg der [Bank], ein solches Kontokorrent sei vereinbart, dürfte, selbst wenn dies beweisbar wäre, was im vorliegenden Fall bestritten wird, wegen einer sittenwidrigen Übervorteilung des sich in einer Zwangslage befindlichen Kunden gem. §138 BGB ebenfalls nichtig sein. Zudem wäre ein solcher Vertrag ein neuer Kreditvertrag, der den Vorschriften des VKG unterläge.

Infobrief 03/1996

Der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg lag ein Leasingvertrag vor, der über Wohnmöbel über einen Vermittler abgeschlossen wurde. Das Leasingvertragsformular der [Finanzdienstleister] enthält kaum allgemeine Geschäftsbedingungen... Die Konditionen sind im einzelnen wie folgt: Kaufpreis: DM 20.000,--, Vertragslaufzeit: 94, monatliche Leasingrate: DM 376,20 zzgl. MwSt., insgesamt DM 428,86, kalkulierter Restwert DM 2.400,-- zzgl. MwSt. insgesamt DM 2.736,--. Fälligkeit der Rate jeweils am 15. eines jeden Kalendermonats und zwar erstmals am 15. des Folgemonats nach Beginn der Vertragslaufzeit. Liefertermin wurde sofort angegeben. Der Vertrag wurde am 20.06.1989 abgeschlossen... Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg kommt nach korrekter Eingabe aller Zahlen zu dem zutreffenden Ergebnis, daß dieser Kredit mit 21,56% bei einem Vergleichszinssatz von 9,95% aller Wahrscheinlichkeit nach von der Rechtsprechung als sittenwidrig erkannt wird.

10.2 Kriterienkatalog

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Übergeordnetes / Technik für alle Zeitperioden				
Alle	Lesbarkeit	Schriftgröße allg. mind. 8 pt., dunkle Schrift auf hellem Grund (deutlicher Kontrast)		-
Alle	Logischer formaler Aufbau	keine Verweise, keine Fußnoten, keine Sternchen, beschränkte Anzahl an Informationsblöcken pro Seite (< 10)		-
Alle	Prominente Preisangabe	Effektivzinsangabe in fett, auf Vorderseite und highlighted (größte verwendete Schriftgröße)		-
Alle	Logischer inhaltlicher Aufbau bei längeren Dokumenten	Überschriften und Auszeichnungsmittel, Sequentielle Textstrukturierung (Aufbau nach Zusammengehörigkeit, Kausalzusammenhängen und mit Ablauflogik), nachvollziehbare Rechenlogik, keine Ballastinformation	usability-Tests, der bestanden (a) oder nachweislich mit Dokumentation im Qualitätsmanagement umgesetzt wurde (b)	-
Werbung				
Markt				
Alle	Preisklarheit, Preiswahrheit	Stets Angabe des eff. Jahreszinses in Werbemedium		-
Alle		Keine weiteren Kosten, die nicht in der Preisangabe vorkommen		-
Alle		Preise inkl. sämtlicher Einzelbestandteile sind bei einer Kreditart für einen identischen Vertriebsweg in allen Medien gleich beworben (Gesamtpreis in % p.a.)		-
Alle		Beworbener Zinssatz muss mindestens für 2/3 aller Kunden dieser Kreditart gelten (repräsentatives Beispiel laut Gesetz)		-
Alle		„von-bis“ Angabe des Zinssatzes (niedrigster Zinssatz muss erreichbar sein.)		-
Alle		Übereinstimmung zwischen Zins-Werbung und Abschluss für alle Kunden dieser Kreditart bzw. niedriger		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle	Lautere und verantwortungsvolle Werbung	Keine Anhaltspunkte für Verstöße der Werbung gegen UWG, PAngV		-
alle		Keine Werbung der Bank mit "kostenloser Kredit" / "0-Prozent-Finanzierung und ähnlicher Begriffe sowie Argumentationen, die Überschuldungsrisiko verharmlosen		-
alle	Keine Belästigung durch Werbung	(a) ≤ 1 mal jährlich postalisch, (b) Verzicht auf unaufgeforderte Telefonwerbung, (c) Verzicht auf E-Mail-Werbung		-
alle	Verantwortlicher Vertrieb	Verantwortlicher Umgang mit dem Thema "Externer Vertrieb" (Vermittler i.S.d. § 278 BGB sowie §§ 655 ff. BGB)	(a) Verzicht auf selbständiger Vermittler (b) beim Einsatz externer Vermittler: Übernahme voller Haftung (c) beim Einsatz externer Vermittler: Klare Offenlegung gegenüber dem Kunden	-
alle		Mindestens einmal im Jahr erfolgende regelmäßige Schulung sämtlicher (eventuell auch filialfremder) Kreditberater anhand Haupt- und Leistungsmerkmale der angebotenen Kredite bzgl. Haushaltsanalyse, Problemerkennung und individueller Produktangemessenheit für Kreditnehmer		-
Vertragsschluss				
Technik				
alle	Prominente Preisangabe	Effektivzinsangabe in fett, auf Vorderseite und highlighted (größte verwendete Schriftgröße)		-
alle	Leistungstransparenz	Betrag, der persönlich zur Verfügung steht und ausgezahlt wird, ist separat ausgewiesen		-
Markt				
		Information		
alle (kein Fernabsatz)	Transparenz, Informationssymmetrie	Entwurf des Vertrages wird bei erster individueller Kreditanfrage ungefragt übergeben (§ 491 a Abs. 2 BGB)		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
R		Tilgungsplan gem. § 493 Abs. 3 S. 2 BGB wird unaufgefordert mit Vertragsschluss ausgehändigt (enthält monatliche Rate mit den Kreditkosten, den Zinsen und Tilgungsanteil)	(a) stellt gesamten Kreditverlauf bis zur endgültigen Tilgung dar (ggf. mit Zinsbeispiel für Anschlussfinanzierung), (b) stellt nur Kreditverlauf bis zum Ende der Zinsbindung dar	-
		Angebotsbandbreite		
R	Produktangebot	Bandbreite der Darlehenssumme	(a) Kredite auch ≤ 1.000 Euro (b) Kredite auch ≥ 70.000 Euro	-
R		Bandbreite der Laufzeit	(a) Kredite auch ≤ 12 Monate, (b) Kredite auch ≥ 84 Monate	-
Alle		individuelle Darlehenssumme (maximal Rundung auf Hunderterstelle erlaubt)		-
		Dialogbereitschaft und -qualität		
alle (kein Fernabsatz)	Terminvereinbarung	Wartezeit bis zum vergebenen Termin	Bei Gesprächsanfrage wird Termin vergeben, der maximal nach (a) 3, (b) 4, (c) 5 Werktagen ist und eingehalten wird.	-
alle (kein Fernabsatz)	Diskretion	Diskretion gewahrt	(a) stets eigener Raum, (b) Testpersonen haben trotz Raum mit Publikumsverkehr nicht das Gefühl, dass andere Kunden mithören können bzw. man andere Kundengespräche mithören kann	-
alle (kein Fernabsatz)	Gesprächsqualität	Beratungsgespräch ohne Störungen (d.h. Abwehr von Störversuchen, sei es durch Kollegen oder andere Kunden)		-
Alle	Kommunikationswege im Vertrieb	(a) nur Internet oder nur Filialbetrieb, (b) Internet und Filialbetrieb		-
		Beratungsqualität		
alle (kein Fernabsatz)	Kundengespräch	Eingehen auf Kundenbedürfnisse durch konkrete Nachfrage, welche Finanzierungskonditionen gewünscht sind (mindestens Laufzeit, Darlehenssumme, Ratenhöhe)		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle (kein Fernabsatz)		Verschiedene Kreditalternativen werden im Kundengespräch angeboten	Unterscheidung der Angebote durch (a) Kreditart, (b) Zinssatz, (d) Laufzeit, (e) Höhe der Monatsrate, (f) Darlehenssumme, (g) Modalitäten der vorzeitigen Rückzahlung, (h) Möglichkeit des Ratenaussetzens, (i) Möglichkeit der Ratenreduktion während Laufzeit (j) Möglichkeit des Forderungsverkaufs, (k) Fälligkeitsterminen	-
alle (kein Fernabsatz)		Verschiedene Kreditalternativen werden im Kundengespräch erläutert (§ 491a Abs. 3 BGB) im Hinblick auf Leistungsmerkmale und/oder Vor- sowie Nachteile	Unterscheidung der Angebote durch (a) Kreditart, (b) Zinssatz, (d) Laufzeit, (e) Höhe der Monatsrate, (f) Darlehenssumme, (g) Modalitäten der vorzeitigen Rückzahlung, (h) Möglichkeit des Ratenaussetzens, (i) Möglichkeit der Ratenreduktion während Laufzeit (j) Möglichkeit des Forderungsverkaufs, (k) Fälligkeitsterminen	-
alle (kein Fernabsatz)		Fachkompetenz des Ansprechpartners im Kreditverkaufsgespräch (mind. Bankkaufmann)		-
alle (kein Fernabsatz)		Kreditberatung erfasst finanzielle Gesamtsituation des Kunden, nur nachhaltige Einkommensquellen (auch zukünftige, aber keine einmaligen Gehaltszuschläge) sowie Berücksichtigen von potentiellen Einkommensänderungen (sofern im Beratungsgespräch durch den Kreditinteressenten von sich aus angesprochen, z.B. Renteneintritt), ferner eine Haushaltsrechnung mitsamt anderer finanzieller Verpflichtungen	4 Datensätze mindestens: Nettoeinkommen, Unterkunftskosten (Miete oder Kapitalkosten), anderweitige Kreditverbindlichkeiten, Unterhaltszahlungen (andere Ausgaben können anhand des Personenhaushaltes pauschal berücksichtigt werden).	+
alle (kein Fernabsatz)		Verwendungszweck wird abgefragt		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle (kein Fernabsatz)		Individuelle Erläuterungen von mindestens zwei Kreditalternativen (§ 491a Abs. 3 BGB) anhand von Verwendungszweck und Vermögensverhältnissen. Das beinhaltet (a) ggf. Warnhinweis bei mangelnder freibleibender Liquidität und/oder negativem Vermögen oder (b) fehlender Kongruenz zwischen Kreditlaufzeit und Lebensdauer des finanzierten Guts		-
Alle		Kreditberatungshotline bzw. -einheit für Rückfragen, die keinen Verkauf von Krediten oder Nebengeschäften anbietet		-
Alle	Unabhängige Beratung	Provisionsabhängige Vergütungen der externen/internen Vertriebsmitarbeiter für den Abschluss des <u>Kreditgeschäfts</u> , die den Beratungsprozess beeinflussen könnte	(a) Verzicht auf provisionsabhängige Vergütungen, (b) Offenlegung der Tatsache, dass Innenprovisionen bzw. Rückvergütungen beim Abschluss gezahlt werden, (c) unaufgeforderte Offenlegung der diesbezüglichen Höhe	-
Alle	Unabhängige Beratung	Provisionsabhängige Vergütungen der externen/internen Vertriebsmitarbeiter beim Verkauf von <u>Nebengeschäften</u> , die den Beratungsprozess beeinflussen könnte	(a) Verzicht auf provisionsabhängige Vergütungen, (b) Offenlegung der Tatsache, dass Innenprovisionen bzw. Rückvergütungen beim Abschluss gezahlt werden, (c) unaufgeforderte Offenlegung der diesbezüglichen Höhe	-
Alle		Verzicht auf eine Vorgabe jedweder spezieller (produktbezogener) Vertriebszahlen an Mitarbeiter oder Teams (stattdessen Messung der Kundenakzeptanz z.B. anhand von langfristigen Verträgen)		-
alle (kein Fernabsatz)	Transparente und widerspruchsfreie Beratung	Aushändigung bankinterner Dokumentation	(a) Beratungsbogens (b) Einkommens- bzw. Vermögens-, Haushaltsanalyse (c) beides	-
alle (kein Fernabsatz)		Keine Widersprüche zwischen Aussagen im Beratungsgespräch und Kreditangebot		-
alle (kein Fernabsatz)		Keine Widersprüche zwischen Inhalt des Beratungsgesprächs und Beratungsdokumentation		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
		Bonitätsscoring und Entscheidung über Kreditvergabe		
Alle	Nichtdiskriminierung	Ergebnis des Scoring wird un-aufgefordert erläutert mit Gründen (z.B. negative Schufa, Erläuterung der Schufa-Kriterien, Einkommens-/Ausgabensituation)	(a) mündlich; (b) schriftlich; (c) beides	-
Alle		Kreditverweigerung wird un-aufgefordert erläutert mit Gründen (z.B. negative Schufa, Einkommens-/Ausgabensituation)	(a) mündlich; (b) schriftlich; (c) beides	-
Alle		Mit Kreditverweigerung über bestimmte Höhe wird zugleich Alternativangebot verbunden, welches auf niedrige Einkommensgruppe und bonitäts-schwachen Interessenten zuge-schnitten ist		-
alle		Vorhaltung eines internen Be-schwerdemanagementsystem im Falle der Kreditverweigerung durch separate hierfür zustän-dige Abteilung		-
Alle		Konditionsanfragen werden nicht als Kreditanfrage beim Scoring benutzt		+
Alle		Nutzung verschiedener bankei-gener oder bankexterner Sco-ringsysteme /Auskunfteien	gleichwertige Alternativen: Nutzung verschiedener Sco-ringsysteme, Nutzung ver-schiedener Auskunfteien o-der Nutzung mind. eines Sco-ringsystems und einer Aus-kunftei	-
Alle		Kreditvergabeentscheidung er-folgt nachgelagert des Scorings und insoweit „eigenständig“ mit darüber hinausgehenden bank-intern bestimmten Kriterien für Spielraum des Mitarbeiters		-
Alle		Kein genereller Ausschluss von (a) temporär Einkommenslo-sen/Studenten (d.h. kein Ar-beitslohn empfangend, daher auch Bezieher von staatlichen Transferzahlungen), (b) Freibe-rufnern/Selbständigen, (c) Rent-nern > 73 Jahren		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle		Kriterien des Scorings: Verzicht für bankinternes Scoring auf Alter[a], Geschlecht[b], Rasse [c], Herkunft[d], Religion[e], Behinderung[f], sexueller Identität[g], Wohnort[h], Beruf[i]		-
Alle		Kostenloses Recht auf Einblicknahme in Schufaauskunft, welches unabhängig ist von Konditionen- oder Kreditanfrage.		-
		Zustandekommen des Vertrages		
Alle	Verbindlichkeit	(a) Anbieter bindet sich zuerst durch sein Kreditangebot, (b) Bindung an Vertragsangebot für mind. 5 Werktage, um Kunden ausreichende Entscheidungszeit zu geben		-
Alle		Annahme durch die Bank des vom Kreditnehmer angedienten Kreditangebots am gleichen oder spätestens am folgenden Bankarbeitstag nach Eingang		-
Alle	Übereilungsschutz	Verlängerte Widerrufsfrist (> 2 Wochen)		-
		Nebengeschäfte (Kreditkarte, Girokonto, Restschuld- oder sonstige Versicherung)		
Alle	Freiwilligkeit	Freiwilliger bzw. individuell beratender Abschluss von Nebengeschäften	als Indiz: (a) Verkaufsanteil ≤ 50%, wird nicht jedem empfohlen und lässt individuelle Beratung vermuten; (b) Verkaufsanteil zwischen 50-85% lässt freiwilligen Abschluss vermuten (> 85% lässt mangelnde Freiwilligkeit oder Schlechtberatung vermuten)	-
Alle		Nachfrage nach bestehender abtretbarer Lebensversicherung, Angebot eines alternativen Produkts zur RSV (Risiko-Lebens-Versicherung) oder mindestens zwei verschiedener Angebote einer RSV		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle (kein Fernabsatz)	Transparenz	Nebengeschäfte werden durch separates Vertragswerk abgeschlossen	a) Kreditvertrag wird einmal mit und einmal ohne RSV vorgelegt; der Kunde hat die Wahl, welcher unterschrieben wird b) Kredit- und RSV-Vertrag sind getrennt voneinander zu unterschreiben	-
Alle		Angebot von Nebengeschäften nur anlässlich und mit konkretem Bezug zum Kreditprodukt (RSV; Sparprodukt, welches das Darlehen tilgt und auch im Kreditvertrag als Tilgungsinstrument genannt ist; Risiko-Lebens-Versicherung, Aufstockungskredit durch Kreditkarte)		-
		Schnelle Kreditbearbeitung		
Alle	Kreditauszahlung	Schnelligkeit der Überweisung bzw. Einrichtung des Kreditrahmens nach Kreditusage	(a) bankintern am gleichen Bankarbeitstag (b) bei Fremdinstitut maximal nach einem Bankarbeitstag	-
Sozial				
		Preis		
Alle	Preisgerechtigkeit	Effektiver Jahreszins ist a) mehr als 30% geringer als Durchschnitt, b) +/- 30 % vom Durchschnitt (jeweils für diese Kreditart nach Bundesbankstatistik für Vormonat)		-
Alle		Zinssatz, der < als das Doppelte im Sinne des durchschnittlichen Zinssatzes für Konsumentenkredite nach Bundesbankstatistik der Zeitreihe SUD130Z des Vormonats beträgt		+
Alle		Gleichbehandlung bzgl. Kreditgebühren und -zinssätze (z.B. für Dispo, Überziehung, Kreditkarte) unabhängig von Bonität, mögliche Anpassung erfolgt in der Kredithöhe		-
Alle		Marktüblicher Preis einer reinen RSV für den Todesfall (RSV mit Absicherung von Arbeitslosigkeit/Scheidung gibt es derzeit keinen Markt und ist daher derzeit nicht prüfbar)	Preis der RSV für den Todesfall \leq Marktpreis einer Risiko-Lebens-Versicherung auf dem freien Markt	-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle		Sofern Abschluss einer Restschuldversicherung, führt dies zu reduzierten Kreditzins als Kreditangebot mit RSV		-
Alle	Kosten- transparenz	Keine zusätzlichen Kreditkosten neben Zinsen (z.B. Bearbeitungsgebühren, Kontoführungsgebühren)		-
Alle		Eff. Jahreszins enthält sämtliche Kosten (auch von zeitgleich abgeschlossener RSV, Sparprodukt welches das Darlehen tilgt und auch im Kreditvertrag als Tilgungsinstrument genannt ist, Risiko-Lebens-Versicherung)		-
		Verantwortungsvolle Kreditvergabe		
Alle	Bankexterne Umschuldung	Aufklärung des umschulden wollenden Kreditnehmers (keine Aufstockung), sofern und das wirtschaftlich nachteilig für ihn (i.S. des § 495 Abs. 3 Nr. 1 BGB)		-
Alle		Zusammenlegung von fremden Altkredit und Aufstockungskredit durch bankexterne Umschuldung nur, wenn Gesamteffektivzins (Gesamtbelastung des Kreditnehmers über die Dauer der Kettenkreditbeziehung, d.h. sämtliche Kosten mit Bezug zum Kredit: z.B. Kontoführung, RSV oder Tilgungsersatzmittel [bspw. Bausparvertrag entsprechend Vorgaben der Wohn-Riester]; nicht hingegen sonstige Cross-Selling-Produkte) des Neukredits über alleinigem Aufstockungsbetrag höher ist als Gesamteffektivkosten bei Zusammenführung des alten Kredits und Aufstockungsbetrag (siehe §655c BGB)		-
Alle		Fälligkeit der ersten Rate ist spätestens 31 Tage nach Vertragsschluss		-
K		Keine Kreditkartenkredite, in denen sich die Überschuldung durch geringe Rückzahlungshöhe aufbauen kann (Revolving Credit Cards)		+
Alle		Keine Kredite an Minderjährige		+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
D, K		Dispo-/Kreditkartenkredit dient nur kurzfristiger Liquidität, d.h. Kreditrahmen begrenzt auf max. 4 Monateinkommen		-
		Finanzierungssicherheit		
V	Transparente Zinsgestaltung	Variabler Zins: transparente Zinsanpassungsklausel, die den rechtlichen Anforderungen entspricht		+
V		Variabler Zins enthält Cap, über dessen Limit hinaus nicht erhöht wird		-
Alle		Ballonkredite/Abschnittsfinanzierungen	(a) Verzicht auf Ballonkredite/Abschnittsfinanzierung, (b) Ballonkredite/Abschnittsfinanzierungen mit vertraglich bereits festgelegten Ablauf für spätere Laufzeit (Restschuld, künftiger Zinssatz, monatliche Ratenhöhe und Laufzeit)	-
		Forderungsverkauf		
Alle	Loyalität zum Vertragspartner	(i) Forderungsverkauf (offene und stille Abtretung, Vertragspartnerwechsel) ausdrücklich gebunden an aktualisierte Zustimmung des Kreditnehmers oder (ii) ausdrücklicher Verzicht auf Forderungsverkauf	(a) Vertragliche Klausel & Bankpraxis (b) Selbstverpflichtung, deren Außenkommunikation & Bankpraxis (c) nur Bankpraxis	-
Alle		Vorbehalt der Abtretung bzw. des Vertragspartnerwechsels innerhalb der Institutsgruppe	(a) Vertragliche Klausel & Bankpraxis (b) Selbstverpflichtung, deren Außenkommunikation & Bankpraxis (c) nur Bankpraxis	-
alle		Vorbehalt der Abtretung oder des Vertragspartnerwechsel nur an Kreditinstitut	(a) Vertragliche Klausel & Bankpraxis (b) Selbstverpflichtung, deren Außenkommunikation & Bankpraxis (c) nur Bankpraxis	-
		Nebengeschäfte		
alle		Zahlungsintervall der Restschuldversicherung entsprechend Kündigungsmöglichkeiten		-
alle		Werden nicht durch Einmalzahlung kreditfinanziert (Restschuldversicherung, sonstige Anspar- und Versicherungsprodukte)		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
		Kreditsicherheit		
alle		Maximal eine Kreditsicherheit pro Kreditvertrag (z.B. Sicherheitsabtretung/-verpfändung/-übereignung von Gehalt oder sonstigen Forderungen bzw. Werten)		-
		Mithaftung		
alle		Verzicht auf Heranziehung eines Dritten zur Mithaftung (Bürgerschaft, Schuldübernahme)		-
Alle		Prozentualer Anteil am Kreditvolumen von Krediten mit einem Dritten als mithaftende Person ist > 0 und $\leq 33\%$ (c)		-
Alle		Klare Benennung der Risiken, Aufklärung und Erläuterung für zusätzlich Haftenden und seine Funktion als "Bürge" (keine Überraschung durch Bestellung als "Person des Vertrauens" oder Verharmlosung des Risikos gegenüber Kreditnehmer und Mithaftendem)		-
		Reduktion der Mithaftung Dritter auf Höchstbetragsbürgschaft		-
Alle		Keine Bürgschaft oder Schuldübernahme mittelloser Familienangehöriger		+
Alle		Keine sofortige Hinzuziehung eines mithaftenden Dritten vor Bonitätsprüfung des Kreditnehmers		+
		AGB-Freundlichkeit		
Alle	Keine zum Nachteil des Verbrauchers erfolgende Abweichung von gesetzlicher Regelung	(a) Keine AGB mit Verlängerung der Verjährungsfrist für Forderungen gegen den Darlehensnehmer (b) Keine AGB, die bereits bestellte Sicherheiten anderer Verträge einbezieht (c) Keine AGB, die Guthaben aus anderen Verträgen bei der gleichen Bank einem Pfandrecht als Kreditsicherheit unterzieht		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle		(a) Keine AGB, die die Zweckbestimmung der Zahlung dahingehend ändert, dass sie nicht sofort restschuldreduzierend ist bzw. dass sie erst auf die „letzte Rate“ angerechnet wird; (b) Keine Bezugnahme der AGB's auf externe Preis- und Leistungsverzeichnisse, sondern explizite Benennung der Gebührenhöhe; (c) Keine AGB, die eine Erstattungspflicht des Kreditnehmers vorsehen, für Auslagen, die in seinem mutmaßlichen Willen erfolgen.		-
Alle		Keine AGB, die eine Zustimmung zur (a) eigenen oder (b) fremden (z.B. Partnerunternehmen) Kontaktaufnahme für Werbung, Markt- und Meinungsforschung enthält; keine AGB mit (c) Entbindung von der Schweigepflicht		-
alle		(a) Keine AGB mit Verzicht des Verbrauchers auf Annahmeerklärung (vgl. § 151 BGB); (b) Keine AGB, die bei mehreren Kreditnehmern eine gegenseitige Bevollmächtigung enthält (Empfang von Willenserklärungen etc.); (c) Keine AGB, die bei einer bankinternen Umschuldung zugleich die Kündigung des Altkredits sowie etwaig damit verbundener Nebengeschäfte (z.B. RSV) vorsehen		-
alle		Keine AGB, die hinsichtlich der RSV (a) Leistungsausschlüsse vorsehen, die in der Person liegen (z.B. Vorerkrankungen, Selbstmord, Arbeitslosigkeit nicht bei eigener Kündigung), (b) zeitliche Leistungsausschlüsse enthalten (zahlt max. 12 Monate) oder (c) Karenzzeiten (z.B. Zahlung erst nach 3 Monaten)		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Fernabsatz				
Technik				
	Nutzerführung / Bedienfreundlichkeit	(a) Einheitliche Navigationsstruktur über alle Informationsseiten hinweg, (b) Suchfunktion für alle Seiten vorhanden, (c) Sitemap vorhanden, (d) Impressum vorhanden		-
	Online-Hilfe	(a) auf jeder Seite, (b) für individuelle Konditionenanfrage und Rechentools, (c) für Kreditbeantragung		-
	Anleitung für online Konditionenanfrage	Übersichtsartige Darstellung und Beschreibung der Schritte zur online Konditionenanfrage (z.B. mit Demo-Video)		-
	Anleitung für online Kreditbeantragung	Übersichtsartige Darstellung und Beschreibung der Kreditbeantragung im Hinblick auf die Schritte des (technischen) Ablaufs		-
Markt				
		Kommunikation		
	Kommunikationswege	Welche Kommunikationswege werden von der Website angeboten?	(a) Telefon, (b) Mail, (c) Kontaktaufnahme direkt von der Website, (d) Chat, (e) postalisch, (f) skype/facebook u.ä. soziale Netzwerke	-
	Kommunikationsbereitschaft	Zu welchen Zeiten kann den Anbieter erreicht werden bzw. wie lange muss ggf. auf eine Antwort gewartet werden (Rückruf, E-Mail)?	Telefon: (a) 24h; (b) ≥ 12h; Mail: (d) Antwort am selben Tag; (e) Antwort einen Tag später	-
	Möglichkeit der persönlichen Beratung bei reinem online-banking:	Angebot der Beratung über Chat oder Telefonbanking		+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
		Informationen		
	Einsicht in AGB's des Kredits	AGB's für den jeweiligen Kredit werden (auf der Startseite, den Infoseiten oder durch eigener Downloadbereich) online zur Einsicht bereitgestellt	(a) unabhängig von einer konkreten individuellen Kreditanfrage, (b) erst im Laufe einer individuellen Kreditanfrage	-
	Regelungen zum Fernabsatz	Regelungen und spezielle Informationen zum Fernabsatz werden (auf der Startseite, den Infoseiten oder durch eigener Downloadbereich) online bereitgestellt	(a) unabhängig von einer konkreten individuellen Kreditanfrage, (b) erst im Laufe einer individuellen Kreditanfrage	-
	Nebengeschäfte	AGB's und Vertragsbedingungen für alle angebotenen Arten von Nebengeschäften werden (auf der Startseite, den Infoseiten oder durch eigener Downloadbereich) online bereitgestellt	(a) unabhängig von einer konkreten individuellen Kreditanfrage, (b) erst im Laufe einer individuellen Kreditanfrage	-
	Konditionenübersicht	Online steht ein Konditionentableau zur Verfügung		-
	Glossar	Glossar (Liste mit Fachbegriffen aus dem der Zertifizierung zugrunde liegendem Dispo-, Kreditkarten-, Abruf- oder Raten-Kreditbereich) mit Erklärungen zu den genutzten Fachbegriffen ist online angeboten.		-
		Online-Rechentools		
	Konditionen- und Kreditrechner	Angebot eines online-Rechentools für alternative Berechnungen im Hinblick auf die Konditionen anhand von verschiedenen Kreditsummen, Ratenhöhen, Laufzeiten und zugleich Ermittlung der Gesamtkosten sowie des eff. Jahreszins	Ermittlung von und anhand: (a) Kreditsumme, Rate, Laufzeit, Gesamtkosten, eff. Jahreszins (b) Kreditsumme, Rate, Laufzeit, Gesamtkosten (c) Kreditsumme, Rate, Laufzeit	-
	Restschuldversicherung	Einbeziehung der Restschuldversicherung in das online-Rechentool innerhalb der (a) Gesamtkosten bzw. (b) eff. Jahreszins		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
	Haushaltsanalyse	Angebot eines online-Rechentools für alternative Berechnung der freien Liquidität (mindestens Erfassen der Datensätze von Nettoeinkommen, Kreditverbindlichkeiten, Unterhaltszahlungen, Unterkunftskosten d.h. Miete oder Kapitalzinsen) unter Einbeziehung von alternativen Kreditratenhöhen		-
		Individuelle Konditionen-anfrage		
	online Konditionsanfrage (individuell)	Möglichkeit zur individuellen Online Konditionenanfrage		+
	Vorabcheck des Kreditwunsches	Ermittlung der (a) Höchst-, (b) Minimumkreditsumme sowie (c) des effekt JZ anhand individuellem Einkommen durch automatisierte Prüfung (Kreditsumme, Einkommen, Ratenhöhe, freie Liquidität) vor Absendung eines Kreditantrages		-
		Entwurf des Vertrages wird bei der ersten individuellen Kreditanfrage zum Ausdrucken bereitgestellt		-
	Unverbindlichkeit	Hinweis vor dem Absenden, dass die Kreditanfrage unverbindlich ist		-
		Kreditbeantragung und Vertragsschluss		
	Verantwortungsvolle Kreditvergabe	Geführte Kreditbeantragung erfasst (online oder per Post angefordert) die finanzielle Gesamtsituation des Haushaltes (Einkommen, finanzielle Verpflichtungen und Verbindlichkeiten sowie Vermögen), aber nur nachhaltige Einkommensquellen	4 Datensätze mindestens: Nettoeinkommen, Unterkunftskosten (Miete oder Kapitalkosten), anderweite Kreditverbindlichkeiten, Unterhaltszahlungen (andere Ausgaben können anhand des Personenhaushaltes pauschal berücksichtigt werden).	+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
	Datenmaterial	Auflistung wird vor Kreditbeantragung online zu Verfügung gestellt, welche (a) Unterlagen und (b) Daten für die Kreditbeantragung erforderlich sind		-
	Nebengeschäfte	Kein voreingestelltes (automatisches) Angebot von Nebengeschäften (z.B. RSV), sondern Kreditinteressent muss von sich aus aktiv werden		-
		Werden auf einer gesonderten und von den Kreditbedingungen getrennten, neuen Website abgeschlossen (muss nicht neues Fenster sein)		-
	Kreditantrag speichern und ggf. verändern	Lässt sich der Kreditantrag vor dem Versenden abspeichern und dann später ggf. korrigieren?	(a) speichern, (b) korrigieren, (c) beides	-
	Kreditantrag drucken	Lässt sich der Kreditantrag vor dem Versenden ausdrucken?		-
	Widerruf	Hinweis vor Absenden, dass der Kreditvertrag mind. 14 Tage lang widerrufbar ist.		-
		Tilgungsplan wird mit dem Absenden des Kreditantrages zum Ausdrucken zur Verfügung gestellt		-
	Unverzügliches Nachholen der Unterrichtung gem. Art. 247 § 5 EGBGB	Nach spätestens drei Werktagen		+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Ablauf				
Markt				
		Information während Vertragslaufzeit		
alle	Forderungs- und Dateninhaberschaft im Falle des Verkaufs	Abtretungsanzeige gem. § 496 II BGB umgehend nach offener Abtretung, Informationsweitergabe nur an einen der Vertraulichkeit und Zweckbindung unterliegenden Datenempfänger		+
D, K	Transparenz beim Dispo-/Kreditkarte - /Überziehungskredit	Mindestens alle 6 Monate Abrechnung der Dispo-/Überziehungs-/Kreditkartengebühren mit (a) konkreter Aufstellung des Zinssatzes, (b) aufgelaufener Zinsen und (c) entsprechender Überziehungstage		-
V	Information über Zinsanpassung	Über Zinsanpassungen erfolgt eine unaufgeforderte und umgehende (innerhalb einer Woche nach Abänderung) Information		-
		Sonstiges Servicing während Vertragslaufzeit		
Alle		Zeitnahe Erstattung durch Restschuldversicherung bei Eintritt des Versicherungsfalls	Vornahme der Erstattung spätestens nach vier Wochen nach Kenntnis vom Eintritt des Versicherungsfalls	-
Alle		Sofortige Tilgungsverrechnung bei vorzeitiger Teilablösung mit Eingang der Beträge (Tag der Wertstellung)	Verrechnung iSv. § 675t BGB am Tag der Wertstellung = Eingang des Betrages von zusätzlichen Beträgen	-
Alle		Bank berechnet Kreditverläufe und Restschulden korrekt nach rechtlich anerkannten Rechenmethoden (siehe auch Beendigung)	Berechnungen weder rechtlich (78er Methode) noch mathematisch zu beanstanden	+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle		Taggenaue Berechnung der Kreditverläufe (Kalendertage mind. 365 Tage) und Restschulden (siehe auch Beendigung)	Berechnung der Kreditverläufe bis Ende der Laufzeit erfolgt nach Cashflow (Kriterium Restschuld), gleichfalls Abrechnungen bei vorzeitiger Rückzahlung (Kriterien Restschuld, Berechnung Vorfälligkeitsentschädigung, Gesamtsummenbildung), keine Verwendung der 78er Methode	-
variabel verzinst		Bank berechnet Zinsanpassungen auf der Grundlage des Art. 247 § 3 Abs. 4 EGBGB sowie dementsprechend vertraglicher Regelungen mathematisch korrekt		-
variabel verzinst		Erhöhungen wie Senkungen des Referenzzinssatzes werden bei variabel verzinsten Krediten umgehend (innerhalb von 30 Tagen) weitergegeben, ferner mit gleicher zeitlicher Verzögerung		-
		Kosten des Servicings/der Information		
Alle	Kostengünstiges Servicing	Keine Extrakosten für übliche Informationen und Servicing ([a] kostenlose Duplikate des Kontoauszugs, [b] etwaige Aufschlüsselung einer Zinsanpassung, [c] kostenfreie Servicehotline, [d] kostenlose Kontoführung, [e] Transaktionen und [f] Zusenden von Kontoauszügen)		-
		Beratung		
Alle	Geringe Wartezeiten	Wartezeit bis zum vergebenen Beratungstermin bei vom Kreditnehmer geäußerten Anpassungswunsch	Bei Gesprächsanfrage wird Termin vergeben, der maximal nach (a) 3, (b) 4, (c) 5 Werktagen ist und eingehalten wird.	-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle	Fundierte Analysen und adäquate Empfehlungen	Innerhalb der Beratung bezüglich einer Anpassung erfolgt: (a) Haushaltsanalyse, (b) Problemanalyse, (c) passender Lösungsvorschlag für Szenario innerhalb d. bestehenden Produkts oder Neuprodukt, wenn nicht höher im Gesamteffektivzins als bestehender Kredit - anderenfalls Verweis auf externe Hilfe Dritter		-
Alle	Verantwortungsvolle Vergabe von Aufstockungskredit	Erweiterung (z.B. Dispokreditrahmen) nur mit Einzelfallprüfung bei Mehreinkommen und überschaubarem Liquiditätsengpass	positive Prognose bzgl. Ratenhöhe, Laufzeit und erwartetem Mehreinkommen ist bankintern dokumentiert	-
		Beschwerden		
Alle	Gesprächsbereitschaft	Interne Beschwerdestelle vorhanden	(a) Gesprächsbereitschaft wird in Schreiben aktiv signalisiert, (b) Gesprächsbereitschaft ist in der Praxis vorhanden anhand von spezieller und separater Abteilung (nicht Ausgangsabteilung, in deren Zuständigkeitsbereich der Beschwerdegegenstand normalerweise fällt)	-
alle	Eröffnung von leichter und kostenloser Rechtsverfolgung	Zugang zu externer außergerichtlicher Schlichtungsstelle, Bindung an die entsprechende Entscheidung	(a) Bank hält sich an Schlichtungsspruch und nimmt Entscheidung stets an ≤ 5.000 €, (b) auch > 5.000 € nimmt Bank Schlichtungsspruch stets an, (c) außergerichtliche Beschwerdestelle wird in Schreiben an Beschwerdeführer genannt	-
Sozial				
		Anpassungsmöglichkeit		
alle	Flexibilität	Möglichkeit zur Ratenerhöhung	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle		Möglichkeit zur Ratensenkung	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	+
Alle		Möglichkeit zur nachträglichen Aufstockung der Kreditsumme	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle		Möglichkeit zur Änderung des Zahlungszeitpunkts der monatlichen Zahlung	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle		Möglichkeit zur Stundung der Kreditrate(n)	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	+
Alle		Möglichkeit zur Stundung (mind. 2 Raten) oder Ratensenkung mit mind. 20 % der Ratenhöhe	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle	Kostenlose Flexibilität	<u>Kostenloses</u> Recht zur Kreditanpassung hinsichtlich: i) Ratenreduktion, ii) Ratenerhöhung, iii) Stundung, iv) Aufstockung, v) verändertem Zahlungszeitpunkt der Rate	(a) alle Kriterien erfüllt, (b) \geq drei Kriterien erfüllt, (c) \geq ein Kriterium erfüllt	-
Alle		Sondertilgungen (Voll- oder Teilablösung) ohne zusätzliche Kosten (vgl. § 502 BGB)	(a) keine zusätzlichen Kosten über 1%/0,5% der Restschuld hinaus, (b) unterhalb gesetzlicher Anforderung (§ 502 BGB) (1,0%/0,5%)	-
		Verantwortungsvolle Kreditführung		
Alle	Keine finanzierte Ratenzahlung	Kein Abbuchen der Raten aus Kreditlinie eines überzogenen Dispo- oder eines Kreditkartenkontos (gilt nur für bankeigenes Konto)		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle	Kostenneutrale bankinterne Umschuldung	Keine kostenerhöhenden internen Umschuldungen (Kettenkredite) nach Gesamteffektivzins (Gesamtbelastung des Kreditnehmers über die Dauer der Kettenkreditbeziehung, d.h. sämtliche Kosten mit Bezug zum Kredit: z.B. Kontoführung, RSV oder Tilgungsersatzmittel [bspw. Bausparvertrag entsprechend Vorgaben der Wohnriester]; nicht hingegen sonstige Cross-Selling-Produkte)	Differenzierung zwischen Aufstockung (dann Vergleich zwischen Gesamteffektivzins des Neukredits über alleinigen Aufstockungsbetrag und Gesamteffektivkosten bei Zusammenführung des alten Kredits und Aufstockungsbetrag in Umschuldung) und Umschuldung des Altkredits (Vergleich Gesamteffektivkosten Altkredit mit Gesamteffektivkosten Neukredit)	-
		Schadensminderung		
alle	Keine zusätzl. Kosten bei ersten Zahlungstörungen (ohne Eintritt der Kündigungsvoraussetzungen)	Keine weiteren Kosten bei Überschreitung/Verzug außer Verzugszinsen, keine Zinsen auf Verzugszinsen für Ratenkredit (vgl. § 497 BGB), Kosten je Mahnung max. 5 Euro		+
		"damage-claim" Management		
alle	Proaktiver Umgang mit Problemen	Bank erstattet bei gerichtlich festgestellten Ansprüchen direkt an alle Kunden	Bei Gerichtsentscheidung(en) des BGH oder von mind. zwei OLG's zu Gunsten von Kreditnehmern erstattet die Bank auf erste Anfrage der Kunden a) an alle Kunden sämtliche Ansprüche inkl. gezogener Nutzungen, b) nur auf Nachfrage an den jeweiligen Kunden den Gesamtbetrag inkl. gezogener Nutzungen	-
alle		Bank beruft sich gegenüber Verbrauchern nicht auf Verjährung von Ansprüchen		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Beendigung				
Markt				
		Beendigung durch Bank		
D/A/K	Kündigung	Beschränkung auf Gründe für Kündigung, die auch für eine zulässige Verweigerung nach der Empfehlung des ZKA des "Girokontos für jedermann" gelten, vergleichbar der Wertung gem. § 490 I, 498 BGB sind sowie anlässlich einer dauerhaften Überschreitung um mehr als 4 Wochen		-
Alle	Grundsätzliche Gesprächsbereitschaft	Gesprächsangebot (vgl. § 498 S. 2 BGB) als Kündigungsvoraussetzung (Angebot über alle Kommunikationswege möglich)		+
Alle	Rücksichtnahme	Keine unvermittelte Kündigung: hinreichende vorherige schriftliche Anmahnung m. Frist (mind. 2 Wochenfrist vgl. § 498 BGB)		+
Alle	Gesprächsbereitschaft mit Ergebnisoffenheit in Krisensituation	Bereits bei ersten Zeichen von Zahlungsstörungen wird auf den Kreditnehmer zugegangen (z.B. Verzug mit einer Kreditrate, Rücklastschrift, Überziehung, Abbuchen der Rate aus bank eigenem Dispositions-/Überziehungskredit) mit konstruktivem Gesprächsangebot bzw. Anpassungsvorschlag	a) Reaktion auf erste Anzeichen durch aktive Ansprache inkl. konkretes Anpassungsangebot, b) Reaktion auf erste Anzeichen durch aktive Ansprache, c) Aktive Reaktion anlässlich Eintreten der Kündigung berechtigenden Zahlungsrückstände, aber vor Fristsetzung	-
V		Bei Inanspruchnahme über längeren Zeitraum (>12 Monate) ohne sichtbare Abzahlung des variabel verzinsten Kredits (d.h. Restschuld müsste hierfür fallen) erfolgt Angebot der Umschuldung in Konsumentenratenkredit mit festem Zinssatz		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle	Gesprächsbereitschaft mit Ergebnisoffenheit	Spielraum des zuständigen Mitarbeiters für individuelle Einzelfallbehandlung eines notleidenden Kredits (keine Kündigung als Standardlösung, sondern auch grundsätzliche Möglichkeit z.B. der Ratenaussetzung oder -senkung)		-
		Loyalität in der Krisensituation		
alle	Loyalität	Keine Auslagerung der Krisenkommunikation für notleidende Kredite vor oder anlässlich der Kreditkündigung (sondern Fortbestand des Sachbearbeiters)	a) Sachbearbeiter und Betreuung durch Bank bleiben bestehen b) bankeigene Organisation, aber anderer/unbekannter Sachbearbeiter, c) Auslagerung auf externe, aber institutseigene Organisation	-
		Transparente Datenspeicherung		
alle	Transparenz	Schriftliche Information über an die Schufa erfolgende/getätigte Negativmeldung	(a) vor Meldung an die Schufa (b) mit oder nach Meldung an die Schufa	-
		Externe Hilfe		
Alle	Krisenberatung	Hinweis auf externe Schuldnerberatungshilfe	(a) Hinweis auf konkrete externe kostenfreie Schuldnerberatungshilfe, mit welcher im Rahmen einer Vereinbarung oder gängiger Bankpraxis kooperiert wird (b) mit dieser wird nicht ausdrücklich kooperiert (c) allgemeiner Hinweis auf Schuldnerberatung	-
Sozial				
		Beendigung durch Kunde		
Alle	Vollablösung durch Kunden	Nur Kosten, wie es vgl. § 502 BGB vorsieht (keine Umgehungen z.B. durch Aufhebungsverträge)	(a) Neben Kosten nach vgl. § 502 BGB keine zusätzlichen Kosten/Gebühren, (b) Prüfung des tatsächlichen Schadens für den individuellen Einzelfall	-
		Zahlungsstörung		

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
Alle	Unterstützung in Krisensituation	Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände hat Vorrang vor Kreditkündigung	Auf der Grundlage einer Problem- und Bedarfsanalyse der finanziellen Situation des Kreditnehmers erfolgt Prüfung vor Kündigung, ob innerhalb des Kredits noch a) Ratensenkung, b) Ratenaussetzung möglich	+
D/A/K		Reduktion des Kreditrahmens hat Vorrang vor Kreditkündigung	Vor Kündigung des gesamten Kredits erfolgt Prüfung, ob Reduktion des Kreditrahmens statt gänzlicher Aufkündigung möglich ist	+
V		Umschuldung des variabel verzinsten Kredits	Gleichzeitig mit Kündigung des variabel verzinsten Kredits wird Konsumentenratekredit mit festem Zinssatz vorgeschlagen	-
Alle		Möglichkeit zur Ratensenkung	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle		Möglichkeit zur Stundung der Kreditraten	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle		Möglichkeit zur Stundung der Kreditraten (mind. 2 Raten) oder Ratensenkung mit mind. 20 % der Ratenhöhe	(a) durch vertragliche Klausel und gängige Bankpraxis (b) nur gängige Bankpraxis	-
Alle		Keine Kündigung der gesamten Geschäftsbeziehung bei Kreditkündigung (Girokonto etc.)		-
		Abrechnungen		
alle		Bank berechnet Kreditverläufe, Restschulden und Vorfälligkeitsentschädigungen korrekt nach rechtlich anerkannten Rechenmethoden (siehe auch Beendigung)	Berechnungen weder rechtlich noch mathematisch zu beanstanden	+

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
alle		Taggenaue Berechnung der Kreditverläufe, Restschulden und Vorfälligkeitsentschädigung (siehe auch Beendigung)	Berechnung der Kreditverläufe bis Ende der Laufzeit erfolgt nach Cashflow (Kriterium Restschuld), gleichfalls Abrechnungen bei vorzeitiger Rückzahlung (Kriterien Restschuld, Berechnung Vorfälligkeitsentschädigung, Gesamtsummenbildung), keine Verwendung der 78er Methode	-
Abwicklung				
Markt				
Alle	Angemessene Frist zur Rückzahlung	Soweit keine Pflicht zur Einhaltung einer Kündigungsfrist seitens des Darlehensgebers besteht, beträgt die Frist für eine Rückzahlung ≥ 4 Wochen		+
D	Umwandlung Dispo in Pfändungsschutz-Konto mit Unterkonto für Kredit	(a) bestehendes Angebot der Umwandlung Dispo- in P-Konto mit Unterkonto für Kredit und aktive individuelle Angebote an Kreditnehmer der Umwandlung, b) nur bestehendes Angebot einer allgemeinen Vorhaltung		-
Alle	Keine Verrechnung in Kreditlinie bei bank- oder verbundseigenen Pfändungsschutz-Konten	Keine Verrechnung nach Umstellung in P-Konto		-
Alle	Achtung gegenüber dem Pfändungsschutz	Keine Versuche, trotz bekanntem Pfändungsschutz weitere Raten/Geld von Kreditnehmern zu fordern, es sei denn Einmalablösungen durch Vergleich und sofortige Zahlung		-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
		Loyalität in der Abwicklung		
Alle	Forderungseintreibung und Kreditsicherheitenverwertung	(a) erfolgt durch institutseigene Mitarbeiter des Kreditgebers (kein Forderungs-/Sicherheitenverkauf), (b) Auslagerung der Kommunikation auf Dritte, z.B. Inkassoinstitute/Rechtsanwälte (ohne Forderungs-/Sicherheitenverkauf), (c) Auslagerung mit Forderungs- und Sicherheitenübertragung (z.B. an institutseigene Bad Bank/Inkassoinstitute), aber Alt-Gläubiger behält Einfluss auf Kommunikation/Kosten/Ablauf der Forderungseintreibung und Kreditsicherheitenverwertung durch Klausel innerhalb des Forderungsverkaufsvertrags		-
		Verweis auf externe Hilfe		
Alle	Zusammenarbeit mit/Verweis auf Schuldnerberatungsstellen	(a) Kooperation mit SB in der Abwicklung von Kreditverhältnissen vorhanden, (b) aktiver konkreter Verweis auf diese Stelle (an alle Kunden in Problemlagen postalisch/telefonisch), (c) aktiver allgemeiner Verweis auf SB		-
Sozial				
Alle	Unterstützung in Krisensituation	Auf der Grundlage einer Einkommens- und Haushaltsanalyse des Kreditnehmers erfolgt Prüfung nach Kündigung, ob noch Zinsverzicht oder Teilverzicht möglich ist		-
		Praxis des Zins- oder Teilverzichts bei unpfändbaren Einkommen und Vermögen	(a) $\geq 60\%$, (b) $\geq 30\%$	-

Kreditart*	Kriterium	Indikator bzw. Prüfungsgegenstand	konkretere Definition des Indikators	Pflicht (+)/ Kür (-)
		Schadensminderung		
Alle	Kosten im Falle der Zahlungsstörungen sollten adäquat sein bzw. nur den wirklichen Schaden kompensieren (Wertung gem. § 497 BGB)	Berechnung von Verzugs- statt Vertragszinsen nach Kündigung, getrennte Kontenführung (Kosten, Zinsen, Hauptschuld), keine zusätzlichen externen Inkassokosten, keine RA-Kosten bei unbestrittenen Forderungen (Kosten für eigene Mahnungen werden davon nicht erfasst)		+
Alle	Angemessene Kosten für eigene Eintreibung	Nur Verzugszins im engeren Sinne (§§ 497 Abs. 1 Satz 1, 288 Abs. 1 BGB, kein darüber hinausgehender Schadensersatz)		-

* (Ratenkredit, Dispo-/Abrufkredit/Kreditkarte, variabel verzinst, alle) R, D, K, V, alle

11 Literaturverzeichnis

Akerlof, G.A., Shiller, R.J.

„animal spirits“, Wie Wirtschaft wirklich funktioniert, Campus Verlag, 2009

Alexy, Robert

Theorie d. Grundrechte, 1. Auflage, Suhrkamp, Baden-Baden, 1994

Behrends, Okko

Rechtsethische Grundlagen des Privatrechts, in: Bydlinski, Franz/Mayer-Maly, Theo, Die ethischen Grundlagen des Privatrechts, Springer Verlag, 1994, S. 1-33

Bruchner, Helmut/Metz, Rainer

Variable Zinsklauseln, RWS Verlag, 2001

Bunte, Hermann-Josef

AGB-Banken und Sonderbedingungen, C.H. Beck Verlag, 2. Auflage, 2009

Bydlinski, Franz

Zu den dogmatischen Grundfragen des Kontrahierungszwangs, in: AcP 180 (1980), S. 1-46

Bydlinski, Franz

Privatautonomie und objektive Grundlagen des verpflichtenden Rechtsgeschäfts, Springer Verlag, 1967

Bydlinski, Franz

Prinzipiell-systematische Rechtsfindung im Privatrecht, Walter de Gruyter Verlag, 1995

Canaris, Claus-Wilhelm

Kreditkündigung und Kreditverweigerung gegenüber sanierungsbedürftigen Bankkunden, in ZHR 143 (1979), S. 113-138

Danco, Anne

Die Novellierung der Verbraucherkreditrichtlinie, in: WM 2003, S. 853-861

Dauses, Manfred A.

EU-Wirtschaftsrecht, C.H. Beck Verlag, 26. Auflage, 2010

Derleder, Peter/Knops, Kai-Oliver/Bamberger, Heinz-Georg

Handbuch zum deutschen und europäischen Bankrecht, Springer Verlag, 2. Auflage, 2009

Derleder, Peter/Metz, Rainer

Die Nebenentgelte der Banken – Rechtsgrundlage und rechtliche Grenzen, in: ZIP 1996, S. 573-585

Eidenmüller, Horst

Effizienz als Rechtsprinzip, Mohr Siebeck Verlag, 2005

Gsell, Beate /Schellhase, Martin

Vollharmonisiertes Verbraucherkreditrecht – Ein Vorbild für die weitere europäische Angleichung des Verbrauchervertragsrechts?, in: JZ 2009, S. 20-29

Habermas, Jürgen

Moralbewußtsein und kommunikatives Handeln, 6. Auflage, Frankfurt a.M., 1996.

Habermas, Jürgen

Faktizität und Geltung, 2. Auflage, Suhrkamp, 1992

Heinrich, Christian

Formale Freiheit und materiale Gerechtigkeit, Mohr Siebeck, 2000

Hof, Hagen

Rechtsethologie, Recht im Kontext von Verhalten und außerrechtlicher Verhaltensregelung, Bd. 66, Heidelberg, 1996

Homann, Karl/Suchanek, Andreas

Ökonomik: eine Einführung, Mohr Siebeck, 2005

Hopt, Klaus J.

Rechtspflichten der Kreditinstitute zur Kreditversorgung, Kreditbelassung und Sanierung von Unternehmen : Wirtschafts- und bankrechtliche Überlegungen zum deutschen und französischen Recht , in: ZHR 143 (1979), S. 139-173

Kelson, Hans

Reine Rechtslehre – Einleitung in die rechtswissenschaftliche Problematik, Leipzig/Wien, 1934

Kugelman, Dieter

Informatorische Rechtstellung des Bürgers, Mohr Siebeck, 2001

Kümpel, Siegfried/ Wittig, Arne

Bank- und Kapitalmarktrecht, C.H. Beck, 4. Auflage, 2011

Kunz, Karl-Ludwig/Mona, Martino

Rechtsphilosophie, Rechtstheorie, Rechtssoziologie, C.H. Beck, 2006

Lübke, Volkmar

Siegelchaos im Supermarkt? – Pro und Contra Zertifizierung und Labelling, in: Rundbrief Forum Umwelt & Entwicklung, Heft 3/2008, S. 3ff.

Lübke, Volkmar

Kann man soziale Verantwortung „standardisieren“? veröffentlicht auf der Website des DGB-Bildungswerkes (Nord-Süd-Netz / Gute Arbeit Weltweit) im Februar 2009

Lücke, Frank

Die Schlichtung in der deutschen Kreditwirtschaft – eine Form der Mediation?, in: BKR 2009, S. 324-329

Metz, Rainer

Tilgungsverrechnung: Transparenz durch AGB-Recht und Preisangabenverordnung, in: NJW 1991, S. 668-675

Nobbe, Gerd

Verantwortlichkeit der Bank bei der Vergabe von Krediten und der Hereinnahme von Sicherheiten, in: ZBB 2008, S. 78-82

Nobbe, Gerd

Bankgeheimnis, Datenschutz und Abtretung von Darlehensforderungen, in: WM 2005, S. 1537-1548

Ott, Claus/Schäfer, Hans-Bernd

Präventivwirkung zivilrechtlich- und strafrechtlicher Sanktionen, Mohr Siebeck, 1999

Paulus, Christoph G./Zenker, Wolfgang

Grenzen der Privatautonomie, in: JuS 2001, S. 1-9

Peterreins, Hannes/Märtin, Doris/Beetz, Maud

Fairness und Vertrauen in der Finanzberatung“ Spielregeln für ein partnerschaftliches Miteinander von Kunden und Beratern, Gabler Verlag, 2010.

Rawls, John

Theorie der Gerechtigkeit, Suhrkamp Verlag, 1979

Reifner, Udo

Die Geldgesellschaft – Aus der Finanzkrise lernen, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010

Reifner, Udo/Tiffe, Achim/Turner, Anke

Vorsorgereport. Private Altersvorsorge in Deutschland, Bertelsmann Stiftung, 2003

Reifner, Udo/Tiffe, Achim

Innovative Finanzdienstleistungen, Nomos Verlag, 2007

Reifner, Udo/Schröder, Michael (Hrg.) Usury Laws - A legal and economic Evaluation of Interest Rate Restrictions in the European Union, Books on Demand, Norderstedt, 2012

Reifner, Udo

Die neue Sittenwidrigkeit von Ratenkrediten, in: BKR 2009, S. 51-64

Reifner, Udo/Knobloch, Michael

Restschuldversicherung und Liquiditätssicherung, Books on Demand, 2013

Reifner, Udo

Die Restschuldversicherung im Ratenkredit, in: WM 2008, S. 2329-2339

Reifner, Udo

Restschuldversicherung: ein verbraucherpolitischer Skandal, in: Bank und Markt 2006, S. 28-33.

Reifner, Udo

Die Anpassung variabler Zinssätze im Kreditverhältnis, in: JZ 1995, S. 866 – 874.

Reifner, Udo

Empfehlungen zum Vorschlag einer EU-Richtlinie zum Konsumentenkredit, in: VuR 2004, S. 11-15

Reifner, Udo

Zum Konzept des Entwurfes der Konsumentenkreditrichtlinie, in: VuR 2006, S. 121-126

Riesenhuber, Karl

Information- Beratung- Fürsorge, in: ZBB 2003, S. 325-334

Rohe, Mathias

Privatautonomie im Verbraucherkreditrecht wohin?, in: BKR 2003, S. 267-273

Rosenberger, Günther

Die neutrale Verbraucherinformation über die Qualität von Dienstleistungen – einige methodische Probleme, in: Zeitschrift für Verbraucherpolitik, 1981, S. 326-336

Rott, Peter

Mitverantwortung des Kreditgebers bei der Kreditaufnahme, in: BKR 2003, S. 851-859

Rüthers, Bernd/Fischer, Christian/Birk, Axel

Rechtstheorie mit juristischer Methodenlehre, 6. Auflage, C.H. Beck, 2011

Schimansky, Herbert/Bunte, Herrman-Josef/Lwowski, Hans Jürgen

Bankrechts-Handbuch, 3. Auflage, C.H. Beck, 2007

Schmidt-Rimpler, Walter

Grundlagen einer Erneuerung des Vertragsrechts, in: AcP 147 (1941), S. 130-197

Schmidt-Rimpler, Walter

Zum Vertragsproblem, in: Festschrift für Ludwig Raiser, 1974, S. 3-26

Schürnbrand, Jan

Auswirkungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes auf das Recht der Bankgeschäfte, in: BKR 2007, S. 305-311

Simon, Lutz

Theorie der Normen – Normentheorien, Peter Lang Verlag, 1987

Steinmann, Horst/Löhr, Albert

Grundlagen der Unternehmensethik, Schäffer-Poeschel Verlag, 2000

Ulrich, Thielemann/ Ulrich, Peter

Brennpunkt Bankenethik, Haupt Verlag, 2003

Vogel, Joachim

Juristische Methodik, de Gruyter, 1998

Wieland, Josef

Theorie d. Governanceethik, in: ZfWU 2001, S. 8-33

Whitford, B./Ramsay, I./Niemi-Kiesiläinen, J. (eds).

Consumer Credit, Debt and Bankruptcy: Comparative and International Perspectives Hart Pub., UK 2009, S. 105-128.

Zimmermann, Steffen

Zur Rechtslage nicht notleidender Kreditengagements im Dreieck Kunde/Investor/Hausbank, in: BKR 2008, S. 95-101

Zimmermann, Steffen

Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie als nucleus eines europaweiten Kreditbinnenmarktes, in: BKR 2006, S. 178f.

Zippelius, Reinhold

Rechtsphilosophie, 6. Auflage, C.H. Beck, 2011

12 Österreich-Annex



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

FAIRNESS UND VERANTWORTUNG IM KONSUMENTENKREDIT

-

ANNEX ÖSTERREICH

Autoren: Dr. Bernhard Sigmund
Mag. Erich Kraus

12.1 Ziel und Umfang

Im Rahmen des Projektes „Fairness und Verantwortung im Konsumentenkredit“ wurde für den Deutschen Kreditmarkt ein Kriterienkatalog entwickelt, mit dessen konkreten, mess- sowie skalierbaren und gewichteten Kriterien die Beurteilung der Fairness und Verantwortung im Konsumentenkreditgeschäft durch Dritte möglich ist.

Es galt diesbezüglich - neben einer Ersetzung der Paragraphen des deutschen Rechts durch den Verweis auf die entsprechend gleichlautenden Vorschriften des Österreichischen Kreditrechts - eine inhaltliche Überarbeitung des Katalogs durch Experten des Verbraucherschutzes mit Orts- und Rechtskenntnissen für den österreichischen Kreditmarkt vornehmen zu lassen. Diese inhaltliche Überarbeitung beinhaltete:

- a) die für Deutschland entwickelten Kür-Kriterien an den rechtlichen Standard in Österreich anzupassen,
- b) ggf. Pflicht-Kriterien auf der Grundlage des geltenden österreichischen Rechts hinzuzufügen, die aus der den Auftragnehmern bekannten Verbraucherperspektive Probleme in der österreichischen Kreditvergabepraxis verursachen oder
- c) ggf. weitere Kür-Kriterien für Österreich zu entwickeln, die auf spezifische Verbraucherprobleme in Österreich eingehen, soweit diese von der deutschen Kreditpraxis abweichen.

Der folgende Annex für Österreich erläutert insoweit jene Kriterien, die von dem für Deutschland entwickelten Kriterienkatalog abweichen oder eine andere Definition für den österreichischen Kreditmarkt bedürfen.

12.2 Exemplarische Erläuterungen jener von Deutschland abweichenden Kriterien für Österreich anhand der Zeitphasen

12.2.1 Werbung und verantwortlicher Vertrieb

Kriterium: *„Beworbener Zinssatz muss mindestens für 2/3 aller Kunden dieser Kreditart gelten (repräsentatives Beispiel laut Gesetz)“*

Auch § 5 Abs. 1 Verbrauchercreditgesetz verlangt ein „repräsentativen Beispiel“, wenn in einer Werbung für Kreditverträge Zinssätze oder sonstige, auf die Kosten eines Kredits bezogene Zahlen genannt werden. Dieses hat eine Reihe von Pflichtangaben zu enthalten, es gibt aber keine Bestimmung dahingehend, dass der beworbene Zinssatz für 2/3 aller Kunden dieser Kreditart (vgl. § 6a Abs.3 PAngV) gelten muss. Da nicht damit zu rechnen ist, dass die Kreditinstitute in Österreich ihre Werbung darauf abstimmen werden, wurde das Kriterium für Österreich gestrichen.

12.2.2 Vertragsschluss

Kriterium: *„Konditionsanfragen werden nicht als Kreditanfrage beim Scoring benutzt“*

Während Verbraucher sich in Deutschland im Rahmen einer Kreditsuche dazu äußern können, ob es sich lediglich um eine Anfrage nach den Konditionen handelt, die sich nicht auf eine Bonität verschlechternd auswirkt, ist für Österreich eine Unterscheidung zwischen „Konditionenanfrage“ und „Kreditanfrage“ nicht bekannt. In Folge dessen kann nicht beurteilt werden, ob eine (auf persönliche Verhältnisse abstellende) Konditionenanfrage mit einem Eintrag (einer Meldung) in die Auskunft verbunden ist und v.a. ist die Auswirkung auf die Bonität nicht abschätzbar. Da sich die Studie auf die aktuelle Kreditpraxis in Österreich bezieht, welche derzeit keinen dem deutschen BDSG vergleichbaren Standard kennt, ist das Kriterium für Österreich ersatzlos zu streichen.

Kriterium: *„Kostenloses Recht auf Einblicknahme in Schufaauskunft, welches unabhängig ist von Konditionen- oder Kreditanfrage.“*

Da für Österreich eine Unterscheidung zwischen „Konditionenanfrage“ und „Kreditanfrage“ nicht erfolgt, ist das Kriterium aus diesem Grunde auf „kostenloses Recht auf Einblicknahme in KSV-Auskunft bei Kreditanfrage“ geändert worden.

Kriterium: *„Effektiver Jahreszins ist a) mehr als 30% geringer als Durchschnitt, b) +/- 30 % vom Durchschnitt (jeweils für diese Kreditart nach Bundesbankstatistik für Vormonat)“*

Die Österreichische Nationalbank unterteilt in ihrer Statistik die Kredite an Verbraucher lediglich in „Konsum-“ und „Wohnkredite“, nicht hingegen nach Kreditart (Raten-, Dispokredit), so dass ein Vergleich nur mit dem Durchschnitt der Konsumkredite insgesamt vorgenommen werden kann.

Das Kriterium muss auf *„Effektiver Jahreszins ist a) mehr als 30% geringer als Durchschnitt, b) +/- 30 % vom Durchschnitt nach Statistik der Österreichischen Nationalbank für Vor-Vormonat“* geändert werden.

Kriterium: *„Effektiver Jahreszinssatz, der < als das Doppelte im Sinne des durchschnittlichen Zinssatzes für Konsumentenkredite nach Bundesbankstatistik der Zeitreihe SUD130Z des Vormonats beträgt“*

Auch hier ist aufgrund der „Veröffentlichungsstrategie“ der Österreichischen Nationalbank auf den Vergleichswert des Vor-Vormonats abzustellen.

Das Kriterium für Österreich lautet deshalb: *„Effektiver Jahreszinssatz, der < als das Doppelte im Sinne des durchschnittlichen Zinssatzes für Konsumkredite nach Statistik der Österreichischen Nationalbank des Vor-Vormonats beträgt“*

Kriterium: *„Maximal eine Kreditsicherheit pro Kreditvertrag (z.B. Sicherheitsabtretung/-verpfändung/-übereignung von Gehalt oder sonstigen Forderungen bzw. Werten)“*

Das Kriterium ist unmittelbar auf Österreich anwendbar mit der Maßgabe, dass der in Österreich übliche Blankowechsel hiervon nicht betroffen ist.

12.2.3 Vertragsschluss im Fernabsatz

Kriterium: *„Möglichkeit zur individuellen Online Konditionenabfrage“*

Für das Kriterium gelten die entsprechenden Ausführungen unter 2.2. zu dem Kriterium *„Konditionsanfragen werden nicht als Kreditanfrage beim Scoring benutzt“*. Das Kriterium ist für Österreich zu streichen.

12.2.4 Ablauf

Kriterium: *„Über Zinsanpassungen erfolgt eine unaufgeforderte und umgehende (innerhalb einer Woche nach Abänderung) Information“*

In Österreich ist gem. §11 VKrG an sich vor Wirksamwerden der Zinssatzänderung der Verbraucher zu informieren:

(1) Bevor eine Änderung des Sollzinssatzes wirksam wird, hat der Kreditgeber den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger über den angepassten Sollzinssatz, die angepasste Höhe der Teilzahlungen sowie über allfällige Änderungen in der Anzahl oder der Fälligkeit der Teilzahlungen zu informieren. Eine Änderung des Sollzinssatzes zum Nachteil des Verbrauchers wird diesem gegenüber erst wirksam, wenn ihm der Kreditgeber die vorgenannten Informationen zur Verfügung gestellt hat.

(2) Geht die Änderung des Sollzinssatzes auf die Änderung eines Referenzzinssatzes zurück und wird der neue Referenzzinssatz auf geeigneten Wegen öffentlich zugänglich gemacht, so können die Vertragsparteien einen von Abs. 1 abweichenden Zeitpunkt für die Wirksamkeit der Änderung des Sollzinssatzes vereinbaren. In diesen Fällen muss der Vertrag eine Pflicht des Kreditgebers vorsehen, dem Verbraucher die Information nach Abs. 1 in regelmäßigen Zeitabständen zu übermitteln. Außerdem muss der Verbraucher die Höhe des Referenzzinssatzes in den Geschäftsräumen des Kreditgebers einsehen können.

Das Kriterium für Österreich lautet daher: *„über Zinsanpassungen erfolgt vor Wirksamwerden unaufgefordert Information; sofern sie auf einer Änderung eines öffentl. zugänglichen Referenzzinssatzes beruht, auch Abweichendes vereinbar.“*

Kriterium: *„Erhöhungen wie Senkungen des Referenzzinssatzes werden bei variabel verzinsten Krediten umgehend (innerhalb von 30 Tagen) weitergegeben, ferner mit gleicher zeitlicher Verzögerung“*

In Österreich gilt für Verbrauchergeschäfte, die nach dem 1.3.1997 geschlossen wurden, für Entgeltänderungen §6 Abs.1 Z. 5 KSchG

§ 6. (1) Für den Verbraucher sind besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach denen

5. dem Unternehmer auf sein Verlangen für seine Leistung ein höheres als das bei der Vertragsschließung bestimmte Entgelt zusteht, es sei denn, daß der Vertrag bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen für eine Entgeltänderung auch eine Entgeltsenkung vorsieht, daß die für die Entgeltänderung maßgebenden Umstände im Vertrag umschrieben und sachlich gerechtfertigt sind sowie daß ihr Eintritt nicht vom Willen des Unternehmers abhängt.

Es ist in der Österreichischen Bankpraxis vielfach üblich, dass Änderungen des Referenzzinssatzes mit einer auch 30 Tage übersteigenden Verzögerung weitergegeben werden. Wichtig ist allerdings, dass dies sowohl für Erhöhungen als auch für Senkungen des Zinssatzes gleich handgehabt wird.

Das Kriterium für Österreich lautet daher: *„Erhöhungen wie Senkungen des Referenzzinssatzes werden bei variabel verzinsten Krediten mit gleicher zeitlicher Verzögerung weitergegeben.“*

Kriterium: *„Keine weiteren Kosten bei Überschreitung/Verzug außer Verzugszinsen, keine Zinsen auf Verzugszinsen für Ratenkredit (vgl. § 497 BGB), Kosten je Mahnung max. 5 Euro“*

In Österreich werden üblicherweise für den rückständigen Betrag zusätzliche Verzugszinsen berechnet. Diese betragen, sofern nichts anderes vereinbart ist, 4% p.a. Privatautonom kann ein Verzugszinssatz in Höhe von max. 5% p.a. (gem. § 6 Abs.1 Z13 KSchG) vereinbart werden.

Auf Grund der Tatsache, dass die Verzugszinsen in ihrer Höhe in Deutschland und Österreich recht unterschiedlich geregelt sind, wurde eine Einstufung als „Kürkriterium“ in Österreich vorgenommen.

12.2.5 Beendigung

Kriterium: *„Beschränkung auf Gründe für Kündigung, die auch für eine zulässige Verweigerung nach der Empfehlung des ZKA des "Girokontos für jedermann" gelten, vergleichbar der Wertung gem. § 490 I, 498 BGB sind sowie anlässlich einer dauerhaften Überschreitung um mehr als 4 Wochen“*

Das Kriterium entspricht für Österreich der Forderung nach einem Verzicht auf das Recht zur ordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen.

Daher lautet das Kriterium für Österreich: *„Verzicht auf ein ordentliches Kündigungsrecht“*.

Kriterium: *„Gesprächsangebot (vgl. § 498 S. 2 BGB) als Kündigungsvoraussetzung (Angebot über alle Kommunikationswege möglich)“*

Während im deutschen Recht § 498 S.2 BGB als Obligation eine „Soll-Bestimmung“ enthält, existiert im Österreichischen Recht keine vergleichbare Vorschrift.

Da es für wünschenswert erachtet wird, vor Kündigung das Gespräch mit dem Kreditnehmer zu suchen, wird für den Österreichischen Kreditmarkt dies als „Kürkriterium“ vorgesehen.

12.2.6 Abwicklung

Kriterium: *„Umwandlung Dispo- in Pfändungsschutz-Konto mit Unterkonto für Kredit“*

Da es in Österreich kein Pfändungsschutzkonto gibt, ist das Kriterium in Österreich nicht anwendbar und ersatzlos zu streichen.

Kriterium: *„Keine Verrechnung in Kreditlinie bei bank- oder verbundseigenen Pfändungsschutz-Konten“ / „Keine Verrechnung nach Umstellung in P-Konto“*

Zwar existiert in Österreich kein Pfändungsschutzkonto, aber es lässt sich mit gleicher Intention, dem Kreditnehmer pfändungsfreie Beträge zu belassen, folgendes Kriterium für Österreich formulieren:

„Keine Aufrechnung gegen den der Exekution entzogenen Teil der Forderung in den Fällen des § 293 (3)EO mit Ausnahme vorsätzlicher Schädigung.“

Kriterium: *„Keine Versuche, trotz bekanntem Pfändungsschutz weitere Raten/Geld von Kreditnehmern zu fordern, es sei denn Einmalablösungen durch Vergleich und sofortige Zahlung“*

Sinngemäß lässt sich das Kriterium für Österreich folgendermaßen formulieren:

„Keine Versuche, trotz bekannter Höhe des Existenzminimums (gem. §291a EO) weitere Raten/Geld von Kreditnehmern zu fordern, es sei denn Einmalablösungen durch Vergleich und sofortige Zahlung“

Kriterium: *„Berechnung von Verzugs- statt Vertragszinsen nach Kündigung, getrennte Kontenführung (Kosten, Zinsen, Hauptschuld), keine zusätzlichen externen Inkassokosten, keine RA-Kosten bei unbestrittenen Forderungen (Kosten für eigene Mahnungen werden davon nicht erfasst)“*

Nach Fälligestellung eines Kredites wird in Österreich üblicherweise ein Verzugszinssatz (auf die gesamte Forderung) im Ausmaß des Vertragszinssatzes zuzüglich max. 5%-Punkte (bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung) berechnet.

Nach erfolgter Kündigung statt Vertragszinsen lediglich Verzugszinsen, die in der Höhe vom Vertragszinssatz unabhängig sind, zu verlangen, ist anhand dieser gegenwärtigen Bankpraxis für Österreich lediglich als „Kürkriterium“ sinnvoll.

Kriterium: „Nur Verzugszins im engeren Sinne (§§ 497 Abs. 1 Satz 1, 288 Abs. 1 BGB, kein darüber hinausgehender Schadensersatz)“

Das Kriterium wurde für Österreich gleichlaufend zu dem identischen Kriterium der Zeitphase „Ablauf“ gestaltet.