

EUROPEAN  
COALITION FOR  
RESPONSIBLE  
CREDIT

**ECRC**



institut für  
finanzdienstleistungen e.V.

*Konferenz Reader*

Hamburg 10./11. Mai 2012

Haus der Patriotischen Gesellschaft von 1765

# INTERNATIONALE KONFERENZ ZU FINANZDIENSTLEISTUNGEN

**MIT FINANZDIENST-  
LEISTUNGEN  
ZUKUNFT  
GESTALTEN**

**RELIANCE ON FINANCIAL  
SERVICES TO DETERMINE  
ONES FUTURE**



**10./11. MAI 2012**



**HAMBURG** | Patriotische Gesellschaft  
von 1765



## Inhalt

Die internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen .....	5
The international Conference on Financial Services .....	5
Prinzipien zum verantwortlichen Kredit .....	6
Programm .....	8
Abstracts .....	11
Impulsreferat: Wer kontrolliert den Finanzmarkt? <i>Who can control the financial markets?</i> .....	11
Plenum 1: Wer kontrolliert den Retailmarkt? Aufgaben der staatlichen Aufsicht, Finanzmarktwächter, Social Media, Tests und Selbstkontrolle. <i>Who can control the Retail Market? (with English translation)</i> .....	13
J.W. Wagner, CreditPlus .....	13
Manfred Westphal, Verbraucherzentrale Bundesverband .....	13
Erich Paetz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz .....	14
Nicole Maisch, MdB .....	15
Protokoll .....	16
D 1.1: Impulse durch "behavioural economics" für den Verbraucherschutz – eine kritische Diskussion <i>Findings of behavioural economics and implications for consumer protection: A critical discussion (with English translation)</i> .....	18
Sebastien Clerc-Renaud, iff .....	18
Prof. Saul Schwartz, SPPA (CA) .....	18
Dr. Charlotte Duke, Divisional Director, London Economics .....	19
Oliver Mäschle, Universität Rostock .....	19
Marcel Warnaar, (Nibud) .....	20
D 1.2: Verständlichkeit und Transparenz bei Verträgen und Verbraucherinformationen – weniger wäre mehr. Bestehende Probleme bei der Umsetzung, Diskussion von Beispielen. ....	23
Oliver Haug, Comlab .....	23
Markus Feck, VZ NRW .....	23
Oliver Bohner, EasyCredit .....	24
Kerstin Schneider, ERGO .....	25
Lars Gatschke, vzbv .....	25
Achim Tiffe, iff .....	30
D 1.3: Gefangen im Dispokredit? Kreditkarte auf Deutsch? Neue Risiken, rechtliche Grenzen? .....	32
Michael Knobloch, iff .....	32
Eckehard Balke, Verbraucherzentrale Thüringen .....	32
Thomas Bieler, ING DiBa .....	33
Andrea Heyer, VZ Sachsen .....	33
D 1.4: Neue Regeln bei geschlossenen Fonds – Neuregelungen für Emittenten, Anbieter (Vermögensanlagegesetz, VIB – Vermögensanlagen- Informationsblatt etc.) .....	35
RA Klaus Rotter, Rotter Rechtsanwälte .....	35
D 2.1: Insolvenzordnung und Insolvenzentwicklung in Europa <i>New Developments</i>	

<i>in Consumer Insolvency Law in Europe (with English translation)</i> .....	36
Michael Knobloch, iff .....	36
Catarina Frade, FEUC (PO) .....	36
Melina Mouzouraki, Attorney at Law (GR) .....	39
Didier Noël, ECDN (BE) .....	45
D 2.2: Social Media – Neue Kanäle für Beratung und Kundeninformation, bessere Informationsquelle für Verbraucher? .....	56
J.W. Wagner, CreditPlus .....	56
Thomas Bieler, ING DiBa .....	56
Hartmut Schwarz, VZ Bremen .....	57
Prof. Julius Reiter, FOM Essen .....	57
D 2.3: Inkassounternehmen – Fairness in der Krise oder verdienen an der Not der Schuldner? Rechtliche Probleme, bestehende Standards, Verantwortung der Banken. ....	58
Tim Sommer, IHV e.V. Wilhelmshaven .....	58
Kirsten Pedd, BDIU .....	58
Manfred Westphal, Verbraucherzentrale Bundesverband .....	60
D 2.4: Ansprüche bei Altersvorsorgeprodukten im Versicherungsbereich: Kapital- und fondsgebundene LV und RV .....	62
Edda Castelló, VZ Hamburg (siehe hierzu auch den Anhang) .....	62
D 3.1: SEPA, e-payment und neue Zahlungsformen – Steigende Risiken, steigender Nutzen? <i>SEPA, e-payment and other New Payment Systems –     New Advantages and Risks? (with English translation)</i> .....	65
Wolfgang Jakobi, Bundeskartellamt .....	65
Frank-Christian Pauli, vzbv .....	66
Hans-Bernhard Beykirch, VISA .....	69
Hugo Godschalk, PaySys .....	70
D SB: Finanzielle Allgemeinbildung als Aufgabe der Schuldnerberater? Die Initiative "Wissen rechnet sich" stellt sich vor .....	72
Insa Thormählen-Hopgood ( <i>iff</i> ) .....	72
D 3.2: Auskunfteien – Gläserner Mensch oder verantwortliche Kreditvergabe? .....	73
Helga Naujok, Datenschutz. Hamburg .....	73
D 3.4: Die Interessenkollision beim Anlageberater – Unterschiede zwischen Honorar- und Provisionsberatung .....	74
Prof. Julius Reiter, FOM Essen .....	74
Plenum 2: 10 Jahre Riester-Rente: Erfolg oder Scheitern? Was kann die staatlich geförderte Altersvorsorge leisten? .....	75
Kornelia Hagen, DIW .....	75
Peter Schwark, GDV .....	76
Lars Gatschke, VZBV .....	77
Stefan Mecklenburg, Targobank .....	82
Achim Tiffe, <i>iff</i> .....	82
Protokoll .....	83
F 1.1: P-Konto – Teurer Schuldnerschutz oder weniger Pfändungsschutz auf Girokonten? .....	86

Dr. Werner Sanio, BAG SB.....	86
Pamela Wellmann, VZ NRW.....	86
Lutz G. Sudergat, KSK Verden.....	87
F 1.2: Basisprodukte – In wie weit sind sie sinnvoll und notwendig und wie kommen diese Produkte in den Markt?.....	89
Maria Kemmetmüller, ASB Schuldnerberatungen GmbH (Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich).....	89
F 1.3: Staatlich gefördertes Bildungssparen und Studienfinanzierung – Ergänzung des BAFöG?.....	90
Prof. Udo Reifner (Uni HH, <i>iff</i> ).....	90
Bert Butz (BMBF).....	90
F 1.4: Aktuelle BGH-Rechtsprechung zu Restschuldsicherungskrediten – Praxisbeispiel.....	92
RAin Birte Eckardt, Bremen ( <i>siehe hierzu auch den Anhang</i> ).....	92
F 2.1: InsO-Reform zum Verbraucherinsolvenzverfahren – Was bringt das neue außergerichtliche Verfahren?.....	93
Dr. Werner Sanio, BAG SB.....	93
Michael Weinhold, AG SBV.....	94
Wolfhard Kohte, Universität Halle.....	95
F 2.2: Altersvorsorge als Teil der finanziellen Allgemeinbildung – Was brauchen Verbraucher, um kompetente Entscheidungen zu treffen und wie kann man sie erreichen?.....	97
Bernd Katzenstein, DIA.....	97
Nico Höxbroe, DRV-Bund.....	97
Friedrich Janko, Kultusministerkonferenz.....	100
F 2.3: Best Practice: Anbieter stellen Beispiele aus Anlage, Kredit und Versicherung zur Diskussion.....	102
Thomas Bieler, ING-DiBa AG.....	102
RA Hartmut Strube, RAe Strube und Fandel.....	116
Plenum 3: Beratung im Retail-Geschäft: Beratungsstandards und Umgang mit Beratungsfehlern - Welche Empfehlungen traut sich eine Bank, eine Beratungsstelle noch zu geben? – Anlage, Kredit etc. ....	117
Reinhard Klein, Privatkundenvorstand Hamburger Sparkasse.....	117
Thomas Bieler, ING DiBa.....	117
Erich Paetz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.....	118
Niels Nauhauser, VZ BW.....	119
Protokoll.....	120
Anhang von Edda Castelló (D 2.4).....	126
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 1.....	128
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 2.....	129
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 3.....	130
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 4.....	131
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 5.....	132
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 6.....	133
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 7.....	134

Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 8 .....	135
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 9 .....	136
Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 10.....	137

## Die internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen

Die 7. Finanzdienstleistungs-Konferenz in Hamburg dient als Plattform für Diskussionen über nationale und internationale Themen auf den Podien und in den Wandelhallen zwischen den Akteuren im Bereich der Finanzdienstleistungen: Anbieter, Verbraucherverbände, Schuldnerberatungen, staatliche Institutionen, Wissenschaft und Medien.

Am ersten Tag ist die Konferenz international ausgerichtet und wird durch die Partner von ECRC unterstützt. Diskutiert werden auf internationaler Ebene Themen wie die Integration von Verbraucherschutz in die Aufsicht, Erkenntnisse aus den Ansätzen von Behavioural Economics, neue Entwicklungen im Verbraucherinsolvenzrecht in Europa und Vorteile sowie Risiken durch neue Zahlungsformen wie SEPA und e-payment.

Am Donnerstag werden die englischen Veranstaltungen im Hauptsaal ins Deutsche übersetzt. Themen sind u.a.:

- Aufsicht und Verbraucherschutz
- Transparenz bei Verträgen und Informationen
- Verbraucherinsolvenzrecht in Europa
- Finanzielle Allgemeinbildung
- 10 Jahre Riester – Erfolg oder Scheitern?
- InsO-Reform
- Die Bedeutung von Social Media
- Umgang mit Beratungsfehlern

## The international Conference on Financial Services

The 7th German Financial Services Conference taking place in Hamburg is a forum for banks, financial service providers, consumer agencies, debt advisors, scientists, the media and policy makers to discuss current national and international issues in retail markets for financial services.

The first day of the conference, supported by ECRC partners, will contain discussions with an international focus on topics including supervision and control in consumer finance markets, insights from behavioural economics for regulation, new developments in consumer insolvency Law in Europe and debate on the benefits and risks of the new forms of payment services from SEPA, e-payments and the like.

On Thursday, German sessions in the main auditorium will be translated into English:

- Supervision and Consumer Protection
- Behavioural Economics
- Consumer Insolvency Law in Europe
- SEPA, e-payment, new payment services

## Prinzipien zum verantwortlichen Kredit

### **P1: Zugang zu verantwortlichem und sozial angepasstem Kredit muss Allen offen stehen.**

- a. Kredit ist eine lebensnotwendige Leistung für die Teilhabe in der Gesellschaft.
- b. Banken dürfen nicht diskriminieren.
- c. Verbraucherkredit und Existenzgründerkredite bedürfen der Aufsicht.

### **P2: Kreditverträge müssen transparent sein und vom Nutzer verstanden werden.**

- a. Es darf im Wettbewerb nur einen Preis für die gesamte Nutzung geben.
- b. Kreditnehmer brauchen einen standardisierten Zahlungsplan.
- c. Verbraucher sollten ausreichend Zeit zur Entscheidungsfindung haben.
- d. Freier Zugang zu unabhängiger Kredit- und Schuldnerberatung.
- e. Finanzielle Allgemeinbildung bildet beide Seiten.

### **P3: Kreditvergabe sollte über die gesamte Kreditlaufzeit fair, verantwortlich und vorsichtig erfolgen.**

- a. Kredite müssen für die Nutzer produktiv sein.
- b. Verantwortliche Kreditvergabe erfordert Information, Beratung und Haftung.
- c. Kein Kreditgeber sollte das Recht haben, die Schwäche, Not, Unerfahrenheit oder Arglosigkeit des Kreditgebers auszunutzen.
- d. Vorzeitige Rückzahlung von Krediten muss zu jeder Zeit ohne strafähnliche Zusatzkosten möglich sein.
- e. Umschuldungen und Zusatzkredite sollten zu keinem Schaden führen.

### **P4: Die Anpassung von Kreditbeziehungen an veränderte Lebensumstände sollte Vorrang vor Kreditkündigung und Insolvenz haben.**

- a. Es besteht ein dringendes Bedürfnis nach einem Kündigungsschutzrecht bei Verbraucherkrediten.
- b. Kosten im Falle der Zahlungsstörungen sollten adäquat sein und nur den wirklichen Schaden kompensieren.

### **P5: Verbraucherschutzgesetzgebung muss effektiv sein.**

- a. Der Anwendungsbereich einer Richtlinie muss alle Verbraucher umfassen.
- b. Jede gewerbliche Kreditvergabe muss unabhängig von ihrer Rechtsform erfasst sein.
- c. Der gesamte Prozess der Kreditabwicklung, so wie er sich aus Nutzersicht darstellt, muss erfasst werden.
- d. Regulierung sollte Anreize dafür geben, auf die sozialen und ökonomischen Wirkungen der Kreditvergabe zu achten.

### **P6: Private Überschuldung sollte als öffentliches Problem angesehen werden.**

- a. Gewinnorientierte Systeme bieten in der Regel keine angemessenen Lösungen, um Überschuldeten zu helfen.

- b. Verbraucher sollten das Recht auf Entschuldung haben.
- c. Verbraucherinsolvenzverfahren sollten zur Wiedereingliederung und nicht zur Bestrafung genutzt werden.

**P7: Kreditnehmer müssen angemessene Mittel haben, um ihre Rechte zu vertreten und ihre Probleme frei äußern zu können.**

- a. Es sollte angemessene individuelle wie kollektive rechtliche Verfahren geben, um Kreditnehmerrechte durchzusetzen.
- b. Eine kritische Öffentlichkeit ist der Grundstock für die Entwicklung einer fairen und verantwortlichen Kreditvergabe.

## Programm

### Donnerstag, 10. Mai 2012

- 08:30 **Registrierung**/Kaffee/**Registration**/Coffee
- 09:00 **Eröffnung der Veranstaltung/Opening Adress**
- 09:10 **Impulsreferate** (mit deutscher Übersetzung)  
**Wer kontrolliert den Finanzmarkt?**  
**Who can control the financial markets?**  
Thierry Philipponnat (Finance Watch, Brüssel)
- 09:30 **Plenum P1** (with english translation)  
**Wer kontrolliert den Retailmarkt?** Aufgaben der staatlichen Aufsicht, Finanzmarktwächter, Social Media, Tests und Selbstkontrolle.  
**Who can control the Retail Market?**  
J.W.Wagner (CreditPlus); Manfred Westphal (vzbv); Günter Birnbaum (BaFin); Erich Paetz (BMELV); Nicole Maisch (MdB); Thierry Philipponnat (Finance Watch, Brüssel)  
Moderation: Hermann-Josef Tenhagen
- 11:00– Pause/**Break**  
11:30
- 11:30–  
13:00 **Parallele Veranstaltungen/Parallel Sessions:**
- D 1.1 **Findings of Behavioural Economics and Implications for Consumer Protection:** A Critical Discussion (with english translation)  
Prof. Saul Schwartz (Canada), Charlotte Duke (London Economics); Oliver Mäschle (Univ. Rostock); Marcel Warnaar (NIBUD)  
Moderation: Sebastien Clerc-Renaud (*iff*)
- D 1.2 **Verständlichkeit und Transparenz bei Verträgen und Verbraucherinformationen** - weniger wäre mehr.  
Bestehende Probleme bei der Umsetzung, Diskussion von Beispielen.  
Oliver Haug (Comlab); Markus Feck (VZ NRW); Oliver Bohner (EasyCredit); Kerstin Schneider (ERGO); Günter Birnbaum (BaFin) Moderation: Achim Tiffe (*iff*)
- D 1.3 **Gefangen im Dispokredit?** Kreditkartenkredite auf Deutsch? Neue Risiken, rechtliche Grenzen?  
Thomas Bieler (ING DiBa); Andrea Heyer (VZ Sachsen); Eckehard Balke (VZ Thüringen)  
Moderation: Michael Knobloch (*iff*)
- D 1.4 **Neue Regeln bei geschlossenen Fonds** - Neuregelungen für Emittenten, Anbieter  
(Vermögensanlagengesetz, VIB - Vermögensanlagen-Informationenblatt etc.)  
RA Klaus Rotter (Rotter Rechtsanwälte)
- 13:00–14:00 Mittagessen/**Buffet**

- 14:00 **Parallele Veranstaltungen/Parallel Sessions:**
- D 2.1 **Insolvenzordnung und Insolvenzentwicklung in Europa** *New Developments in Consumer Insolvency Law in Europe* (with english translation)  
Catarina Frade (FEUC, Portugal), Melina Mouzouraki (Attorney at Law, Greece), Noël Didier (ECDN)  
Moderation: Michael Knobloch (*iff*)
- D 2.2 **Social Media** – Neue Kanäle für Beratung und Kundeninformation, bessere Informationsquelle für Verbraucher?  
J.W.Wagner (CreditPlus); Thomas Bieler (ING DiBa); Hartmut Schwarz. (VZ Bremen); Moderation: Prof. Julius Reiter (FOM, Essen)
- D 2.3 **Inkassounternehmen** – Fairness in der Krise oder verdienen an der Not der Schuldner?  
Rechtliche Probleme, bestehende Standards, Verantwortung der Banken.  
Tim Sommer (SB Whv); Kirsten Pedd (BDIU); Inken Westphal (Targobank); Moderation: Prof. Udo Reifner (Univ. HH / *iff*)
- D 2.4 **Ansprüche bei Altersvorsorgeprodukten im Versicherungsbereich:** Kapital- und fondsgebundene LV und RV  
Edda Castelló, (VZ Hamburg)
- 15:30–16:00 Pause/Break
- 16:00–17:30 **Parallele Veranstaltungen/Parallel Sessions:**
- D 3.1 **SEPA, e-payment und neue Zahlungsformen** – Steigende Risiken, steigender Nutzen? (with english translation)  
Frank-Christian Pauli (VZBV); Hans-Bernhard Beykirch (VISA), Michael Heinen (Postbank); Wolfgang Jakobi (Bundeskartellamt);  
Moderation: Hugo Godschalk (PaySys)
- D SB Zusatzangebot für Schuldnerberater **Finanzielle Allgemeinbildung als Aufgabe der Schuldnerberater?**  
Die Initiative "Wissen rechnet sich" stellt sich vor.  
Moderation: Insa Thormählen-Hopgood (*iff*)
- D 3.2 **Auskunfteien** - Gläserner Mensch oder verantwortliche Kreditvergabe?  
Helga Naujok (Datenschutz. Hamburg); N.N. (Bürgel); Eva Raabe (VZ Hessen)
- D 3.4 **Die Interessenkollision beim Anlageberater** - Unterschiede zwischen Honorar- und Provisionsberatung; Prof. Julius Reiter (RA), RA Olaf Methner (Baum, Reiter & Coll.)
- 17:30–17:45 Pause/Break
- 17:45 **Plenum P2**  
**10 Jahre Riester-Rente:** Erfolg oder Scheitern? Was kann die staatlich geförderte Altersvorsorge leisten?  
Kornelia Hagen (DIW); Peter Schwark (GDV); Lars Gatschke (VZBV); Stefan Mecklenburg (Targobank);  
Moderation: Achim Tiffe (*iff*)

**Freitag, 11. Mai 2012**

- 08:30–09:00      **Registrierung**/Kaffee
- 09:00–10:30      **Parallele Veranstaltungen:**
- F 1.1              **P-Konto** – Teurer Schuldnerschutz oder weniger Pfändungsschutz auf Girokonten?  
Werner Sanio (BAG SB); Pamela Wellmann (VZ NRW); Lutz G. Sudergat (KSK Verden); Moderation: Frank Christian Pauli (VZBV)
- F 1.2              **Basisprodukte** – In wie weit sind sie sinnvoll und notwendig und wie kommen diese Produkte in den Markt?  
Thorsten Rudnik (BdV); Maria Kemmetmüller (ASB; Österreich); Moderation: Manfred Westphahl (VZBV)
- F 1.3              **Staatlich gefördertes Bildungssparen und Studienfinanzierung**  
– Ergänzung des BAFöG?  
Roland Vogelmann (BSK SH); Bert Butz (BMBF); Moderation: Prof. Udo Reifner (Univ. HH/ iff)
- F 1.4              **Aktuelle BGH-Rechtsprechung zu Restschuldversicherungskrediten** - Praxisbeispiel  
RA Richard Lindner (BGH Karlsruhe), RAin Birte Eckardt (Bremen)
- 10:30–11:00      Pause/**Break**
- 11:00–12:00      **Parallele Veranstaltungen:**
- F 2.1              **InsO-Reform zum Verbraucherinsolvenzverfahren** – Was bringt das neue außergerichtliche Verfahren?  
Werner Sanio (BAG SB); Eva Friedrich (BMJ); Michael Weinhold (AG SBV); Moderation: Prof. Wolfhard Kohte (Univ. Halle)
- F 2.2              **Altersvorsorge als Teil der finanziellen Allgemeinbildung** - Was brauchen Verbraucher, um kompetente Entscheidungen zu treffen und wie kann man sie erreichen?  
Bernd Katzenstein (DIA); Nico Höxbroe (drv-bund); Friedrich Janko (Kultusministerkonferenz); Moderation: Laura Flach (iff)
- F 2.3              **Best Practice:** Anbieter stellen Beispiele aus Anlage, Kredit und Versicherung zur Diskussion  
Niels Nauhauser (VZ BW)
- F 2.4              **Aktuelle Entwicklungen beim Kreditkartenbetrug und Haftung bei Kartenschäden**  
RA Hartmut Strube (RAe Strube und Fandel), Thorsten Jürs, LKA Hamburg
- 12:30–13:00      Pause - kleiner Snack/**Break - Snacks**
- 13:00–14:00      **Beratung im Retail-Geschäft:** Beratungsstandards und Umgang mit Beratungsfehlern - Welche Empfehlungen traugt sich eine Bank, eine Beratungsstelle noch zu geben? – Anlage, Kredit etc.  
P3  
Reinhard Klein (HASPA); Thomas Bieler (ING DiBa), Erich Paetz (BMELV); Niels Nauhauser (VZ BW); Michael Weinhold (AG SBV); Prof. Julius Reiter (RA); Moderation: Michael Weidemann (NDRInfo)
- 14:00–14:15      Verabschiedung / Ende der Veranstaltung

## Abstracts

### Impulsreferat: Wer kontrolliert den Finanzmarkt?

*Who can control the financial markets?*

**Thierry Philipponnat** ist Generalsekretär von Finance Watch. Finance Watch ist ein gemeinnütziger Verein, der sich zum Ziel gesetzt hat, das Finanzgewerbe zum Wohle der Gesellschaft zu beeinflussen. Die Mission von Finance Watch ist es, bei der Reform der Finanzregulierung die Stimme der Gesellschaft zu stärken. Dies tun wir, indem wir – als Gegengewicht zur Lobby der Finanzindustrie und ihrer privaten Interessen – als Bürgeranwalt dem Gesetzgeber das Gemeinwohlinteresse nahebringen und es öffentlich vertreten.

#### Wer ist Finance-Watch?

Finance Watch ist ein gemeinnütziger Verein, der sich zum Ziel gesetzt hat, das Finanzgewerbe zum Wohle der Gesellschaft zu beeinflussen. Die Mission von Finance Watch ist es, bei der Reform der Finanzregulierung die Stimme der Gesellschaft zu stärken. Dies tun wir, indem wir – als Gegengewicht zur Lobby der Finanzindustrie und ihrer privaten Interessen – als Bürgeranwalt dem Gesetzgeber das Gemeinwohlinteresse nahebringen und es öffentlich vertreten.

Finance Watch arbeitet nach den folgenden **Grundsätzen** der [Vereinssatzung](#):

- Die Finanzindustrie spielt eine wichtige Rolle bei der Bereitstellung von Kapital, im Risikomanagement und als Anbieter von Finanzdienstleistungen. Dies hat starke Auswirkungen auf das gesellschaftliche Gemeinwohl.
- Die wesentliche Aufgabe des Finanzsystems liegt in der transparenten und nachhaltigen Bereitstellung von Kapital für produktive Zwecke.
- Das Finanzwesen hat gegenüber der Realwirtschaft eine dienende Funktion. Eine Lage, in der die Wirtschaft dem Finanzwesen unterordnet ist, ist nicht hinnehmbar, da dies erhebliche Schäden innerhalb ökonomischer und sozialer Strukturen hinterlässt.
- Rentabilität ist zugleich eine legitime Zielsetzung und Voraussetzung für die Nachhaltigkeit von Finanzinstitutionen; das Gewinnstreben darf jedoch nicht zum Nachteil des Gemeinwohls ausfallen.
- Ein Transfer von Kreditrisiken auf die Gesamtgesellschaft ist nicht akzeptabel.
- Das übergeordnete Ziel von Finance Watch ist eine ökonomische Gesellschaftsorganisation, in der die Bedürfnisse der Realwirtschaft nach Zugang zu Kapital und Finanzdienstleistungen auf nachhaltige und transparente Weise erfüllt werden.

#### Wie wir arbeiten:

Die Mitglieder und Mitarbeiter von Finance Watch führen folgende Aktivitäten aus:

- Recherche: Analyse europäischer Gesetzgebungsvorschläge zur Regulierung der Finanzmärkte aus gesellschaftlicher Perspektive und die Erarbeitung von Gegenvorschlägen, Stellungnahmen, Berichten und anderen Publikationen
- Koordinierung: sicherstellen, dass Mitglieder ihren Reichtum an Erfahrung und Wissen in Arbeitsgruppen und Recherche-Projekten austauschen können
- Kommunikation: unsere Ergebnisse und Auffassungen durch Berichterstattung der Presse und/oder elektronischer Medien und über andere Kommunikationskanäle der Öffentlichkeit zugänglich und bewusst machen
- Lobbyarbeit: Dialog mit Gesetzgebungsorganen, Abgeordneten, Behörden und Regulatoren über relevante Dossiers im Europäischen Parlament

Unsere [Mitglieder](#) bestehen aus 40 Organisationen aus mehr als zwölf verschiedenen Ländern und 17 Finanzspezialisten und Akademikern. Beim Erarbeiten von

Gegenvorschlägen zu aktuellen Gesetzesvorhaben agiert Finance Watch als Clearing House für professionelle Fachkenntnisse, indem wir entsprechende Arbeitsgruppen bilden. Unsere Mitarbeiter bilden ein kleines, jedoch wachsendes Team von Finanzexperten, Kommunikationsspezialisten und Lobbyisten, die die Kernaktivitäten von Finance Watch wahrnehmen.

### **Geschichte**

Im Sommer 2010 sah sich eine Gruppe von Europaabgeordneten, die seit der Finanzkrise mit immer mehr technischen Gesetzen zur Regulierung der Finanzmärkte befasst waren, mit Kontaktanfragen von Repräsentanten der Finanzindustrie regelrecht überschwemmt. Innerhalb dieser Gruppe von 22 Abgeordneten wuchs die Besorgnis, dass ein Unausgewogenheit der Lobbies zu undemokratischen Ergebnissen führen könnte, da Reformvorschläge zur Regulierung der Finanzindustrie auf ihrem Weg hin zur Gesetzgebung abgeändert wurden. Aus diesem Grund riefen sie parteiübergreifend dazu auf, ein Gegengewicht ins Leben zu rufen. Dieser Aufruf sollte als der „Initial Call for a Finance Watch“ bekannt werden.

Diese Petition fand hohen Anklang und Unterstützung in Brüssel und darüber hinaus. In den darauf folgenden fünf Monaten unterzeichneten mehr als 160 Abgeordnete und gewählte Repräsentanten aus einer Vielzahl verschiedener Parteien und EU-Mitgliedstaaten den Aufruf. Im Dezember 2010 finanzierten die Europaabgeordneten eine sechsmonatige Untersuchung, ob ein neues, unabhängiges Organ zur Vertretung der Stimme der Gesellschaft in der Finanzreformierung geschaffen werden kann. Dies führte zu mehr als 120 Zusammenkünften von Repräsentanten der Zivilgesellschaft und Organisationen und schließlich zu konkreten Vorschlägen für Finance Watch. Am 28. April 2011 wurde Finance Watch als *Association International Sans But Lucratif* (internationaler, gemeinnütziger Verein) nach belgischem Recht eingetragen. Am 30. Juni 2011 trat in Brüssel die Gründungsmitgliederversammlung zusammen, um den Vorstand zu wählen und den Generalsekretär zu ernennen (siehe [Presseveröffentlichung](#)).  
<http://www.finance-watch.org>

## Plenum 1: Wer kontrolliert den Retailmarkt? Aufgaben der staatlichen Aufsicht, Finanzmarktwächter, Social Media, Tests und Selbstkontrolle.

*Who can control the Retail Market? (with English translation)*

### **J.W. Wagner, CreditPlus**

1. Banken, die dauerhaft am Markt bestehen wollen, haben ein großes Eigeninteresse daran, dass es ein funktionierendes Kontrollsystem gibt. Sie vermeiden es von sich aus, durch bewusstes Fehlverhalten aufwändige Kontrollen zu provozieren. Diesem Zweck dienen auch interne Kontrollsysteme, wie z.B. Permanente Kontrolle, Compliance, Mystery Shopping.
  2. In Deutschland gibt es ein sehr gutes und breitgefächertes System von Kontrollen. Neben den oben genannten zählen auch die Wettbewerbszentralen, Wettbewerber aus der Branche und die Mitarbeiter der entsprechenden Anbieter dazu.
  3. Neben harten Faktoren, wie beispielsweise rechtliche Rahmenbedingungen und Konditionen, unterliegen auch die weichen Faktoren, wie Service und Empathie, einer Kontrolle. Letztere werden eher durch Kunden, Medien und die Anbieter selbst kontrolliert.
  4. Durch Social Media wird die Stimme der Verbraucher/Kunden stärker, sowohl im positiven wie im negativen Sinne. Das Handeln der Anbieter wird transparenter.
  5. Teilweise sind die Ressourcen für Kontrollen nicht richtig allokiert. So entsteht sehr viel Aufwand für geringe Ergebnisse.
- 

### **Manfred Westphal, Verbraucherzentrale Bundesverband**

1. In erster Linie ist es die Finanzaufsicht, der diese Aufgabe zukommt. Dies sieht die Bundesregierung anders, die der BaFin mit ihrem Regierungsentwurf zur Aufsichtsreform keine gestärkte Kompetenzen zuweist, insbesondere im Bereich verbraucherorientierte Marktaufsicht. Ihr Konzept: bessere Verbraucherinformation und -bildung – sollen die einzelnen Verbraucher selber den Retailmarkt kontrollieren? - sowie eine (zu) geringe Stärkung der Stiftung Warentest.
2. Nach Meinung des vzbv muss es zuallererst eine starke, zentrale Aufsichts- und Kontrollbehörde mit starken hoheitlichen Mitteln geben.
  - a. Die Verfolgung kollektiver Verbraucherinteressen muss flächendeckend Ziel der Finanzaufsicht werden. Ihr müssen dementsprechend konkrete Aufgaben und Instrumente an die Hand gegeben werden.
  - b. Die geplante Einführung eines Verbraucherbeirats bei der BaFin und eines Beschwerderechts in der vorgesehenen Form ist zu schwach und kann eine klare Verbraucherschutzzuständigkeit der BaFin oder einer anderen Bundesbehörde nicht ersetzen.
  - c. Die derzeitige Zersplitterung der Aufsicht muss ein Ende haben.
3. Daneben braucht es einen Finanzmarktwächter. Das Kollektiv der Verbraucher, gebündelt in den Verbraucherzentralen und dem vzbv (eine institutionelle Förderung der 2011 begonnenen Initiative Finanzmarktwächter ist hierfür zwingend notwen-

dig) sowie der Stiftung Warentest sollte - ergänzend zur mit hoheitlichen Mitteln agierenden Finanzaufsicht - aus der Perspektive der Nachfrageseite Markt und Produkte beobachten und Verbrauchererkenntnisse und -beschwerden sammeln, auswerten und weitergeben.

4. Beide Ausrichtungen können verzahnt werden, zum Beispiel mit dem Mittel eines förmlichen Beschwerderechts, mit dem der BaFin erkannte Missstände gemeldet werden.
5. Die finanzielle Stärkung der Stiftung Warentest ist sinnvoll; 1,5 Millionen Euro reichen hierfür jedoch nicht aus. Die Erwartung der Politik eines ‚Finanz-TÜV‘ ist jedoch überzogen.
6. Social Media mit hoher Glaubwürdigkeit und Validierung der Erfahrungsberichte werden eine zunehmende Bedeutung bekommen.
7. Selbstkontrolle der Industrie in Form von Selbstverpflichtungen und Verhaltenskodizes sind bislang gescheitert (siehe zum Girokonto für Jedermann); sie sind unverbindlich und nicht mit Monitoring, Stakeholderkontrolle und Konsequenzen bei Fehlverhalten versehen.

---

### **Erich Paetz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz**

1. Die **staatliche Aufsicht** hat eine Schlüsselrolle bei der Kontrolle des Retailmarktes. Kein Finanzmarkt und kein Anbieter von Finanzdienstleistungen darf ohne staatliche Aufsicht sein. Bestehende Aufsichtslücken (z.B. Schattenbanken, Grauer Kapitalmarkt) müssen geschlossen werden.
2. **Nationale und internationale Reformvorhaben** haben eine Stärkung der staatlichen Finanzaufsicht teilweise bereits herbeigeführt oder wurden zumindest eingeleitet. Auf europäischer Ebene wurde im Jahr 2011 eine völlig neue Finanzaufsichtsstruktur geschaffen, mit eigenständigen europäischen Aufsichtsbehörden in London (Bankenaufsicht), Paris (Wertpapieraufsicht) und Frankfurt (Versicherungsaufsicht).
3. National hat die Bundesregierung am 2. Mai 2012 den **Gesetzentwurf zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht** beschlossen:
  - Ein **Ausschuss für Finanzstabilität** soll Gefahren frühzeitig identifizieren und gegensteuern.
  - Der **Einfluss der Finanzindustrie** auf die Aufsichtsbehörde und ihre Gremien (Verwaltungsrat) wird **beschnitten**.
  - Der **Einfluss der Verbraucher** auf die Finanzaufsicht wird **gestärkt**. Ein **gesetzliches Beschwerdeverfahren** für Verbraucher und Verbraucherverbände wird eingeführt. Die Einrichtung eines neuen **Verbraucherbeirates** als eigenständiges Gremium bei der BaFin gewährleistet, dass die Belange der Verbraucher künftig tatsächlich Gehör finden.

- Klarstellung, dass die BaFin auch im „**kollektiven Verbraucherinteresse**“
  - tätig wird. Das kollektive Verbraucherinteresse ist berührt, wenn ein Unternehmen gegen Verbraucher schützende Rechtsvorschriften verstößt und dieser Verstoß in seinem Gewicht und seiner Bedeutung über den Einzelfall hinausreicht und eine generelle Klärung geboten erscheinen lässt.
4. Weitere nationale Maßnahmen zur Verbesserung der Kontrolle des Retailmarktes:
- Gesetz zur Stärkung des Anlegerschutzes und Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarktes (strengere Bankenaufsicht, BaFin-Register für Bankberater ab Nov. 2012, Produktinformationsblätter für Wertpapiere)
  - Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts (**Regulierung des grauen Kapitalmarktes**, Produktaufsicht durch BaFin, Überwachung der Finanzvermittler durch die Gewerbeaufsicht, Pflicht zur anlegergerechten Beratung und Dokumentation der Beratungsgespräche etc.)
5. Neben den staatlichen Überwachungsorganen sind die **nicht staatlichen Akteure** ein sehr **wichtiges Korrektiv** gegenüber der Macht der Anbieter auf dem Retailmarkt. Hierzu gehören insbesondere die **Verbraucherzentralen**, die **Medien** mit ihrer kritischen Berichterstattung und die **Stiftung Warentest (Finanztest)**.
6. Damit Verbraucher sich künftig besser vor falscher Beratung und ungeeigneten Finanzprodukten schützen können, hat die Regierungskoalition auf Vorschlag von Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner beschlossen, der Stiftung Warentest ab dem Jahr 2013 eine jährliche Zuwendung in Höhe von **1,5 Millionen Euro** zu gewähren. Die Mittel sind für die Ausweitung der Arbeit im Bereich der Finanzprodukte vorgesehen. Damit kann die Stiftung Warentest künftig noch intensiver über Finanzfragen informieren.

---

## Nicole Maisch, MdB

Verbraucher und Verbraucherinnen brauchen auf dem Finanzmarkt eine zupackende Aufsichtsbehörde, die für sie aktiv wird, wirksame gesetzliche Regelungen, die das Ungleichgewicht zwischen Anbietern und Kunden abbauen und mit dem Marktwächter eine starke zivilgesellschaftliche Kraft an ihrer Seite. Dies gilt besonders im Bereich der öffentlich geförderten privaten Altersvorsorge.

Schwarz-Gelb lässt die Anlegerinnen und Anleger im Regen stehen. Jüngste Beispiele sind die Ablehnung des grünen Antrages zum Finanzmarktwächter sowie Schäubles halbherziger Entwurf zur Reform der Finanzaufsicht.

Das ist zu tun:

**Finanzmarktwächter** unter dem Dach von vzbv und Verbraucherzentralen einführen, der die Interessen der Verbraucher gegenüber Finanzwirtschaft, Aufsichtsbehörden und Gesetzgeber wahrnimmt, die Finanzmärkte beobachtet und Fehlentwicklungen anzeigt

### 1. Verbraucherschutz als Kernaufgabe der BaFin etablieren

2. Provisionsgetriebene Falschberatung überwinden und anbieterunabhängige **Honorarberatung** wettbewerbsfähig und für die breite Masse zugänglich machen
3. **Besseren (auch kollektiven!) Rechtsschutz** für geprellte AnlegerInnen ermöglichen
4. Für mehr **Kostentransparenz und Standardisierung** bei der Produktinformation sorgen
5. **Verbraucher gesetzlich schützen**, wenn Märkte und Selbstverpflichtungen versagen (Girokonto für jedermann; Dispozinsen)
6. Verbraucherpolitische **Modernisierung der Riesterrente** auf den Weg bringen

Dies alles wird sinnvoll ergänzt durch glaubwürdige Institutionen wie Finanztest/ Stiftung Warentest, die ihr Angebot um web2.0-Elemente erweitert haben.

Social Media birgt hohes Potential für Kampagnen im Verbraucherinteresse oder für mehr Nachhaltigkeit im Finanzsektor. Etwa beim Kampf gegen Agrarspekulation oder gegen unseriöse Geschäftspraktiken.

---

---

## Protokoll

Westphal stellte kurz die Initiative Finanzmarktwächter vor. Die Behörde (BaFin) sei keine Hilfe bei Anfragen, das Beschwerderecht habe lediglich „Alibifunktion“. Nach seinem Wunsch solle ein duales Aufsichtssystem geschaffen werden.

Nach Meinung Wagners seien die Verbraucher insgesamt kritischer geworden. Probleme beträfen einzelne Banken, nicht jedoch die Bankenlandschaft insgesamt. Die Aufsicht sei ausreichend, teilweise sogar unnötig oder in die falsche Richtung zielend. Auf Boni-Systemen basierende Gehaltsstrukturen müssten komplett entfallen.

Die Frage, ob Regulierung insgesamt ungenügend oder aber nicht zielgerichtet sei, wurde unterschiedlich beantwortet. Es wurde insbesondere die Qualität der Aufsichten, die zu beaufsichtigenden Themenbereiche, der Umfang der Regulierungsnormen sowie auf europäischer Ebene die geographische Entfernung der einzelnen Behörden (London, Paris, Frankfurt) angesprochen. Maisch fordert Finanzmarktwächter als zweiten Partner der BaFin, die momentan ihrer Meinung nach nicht über die nötigen Kompetenzen verfüge.

Auf Tenhagens Frage, ob Kontrolle eher stichprobenartig oder konstant durchgeführt werden müsse, waren sich die Teilnehmer mehrheitlich (Wagner, Paetz, Philipponnat, Maisch) einig, dass eine Kombination der beiden Varianten zu präferieren sei. Westphal bevorzugte gezielte Kontrollen. Birnbaum war der Ansicht, dass die im Raum stehenden Vorwürfe, 2/3 der Banken verstieße im Retail-Geschäft gegen Regularien, unglaubwürdig sei. Maisch sprach zudem noch die Problematik an, dass Regeln zwar „nice to have“ seien, jedoch ohne Kontrolle keinesfalls sichergestellt sei, dass diese auch beachtet würden. Insbesondere müsse im Retail-Geschäft der Gegensatz des Provisions- und des Kundeninteresses aufgelöst werden. Von Seiten der Zuhörerschaft wurde kritisiert, dass Beschwerden über Institute eingereicht würden, diese dann jedoch im Rahmen einer Stellungnahme diese Beschwerden de facto eigenhändig abarbeiteten.

Birnbaum widersprach unter Hinweis auf das Beschwerderegister, dass diesen Beschwerden nachgegangen werde und merkte an, dass gemäß geltendem Recht keine Veröffentlichung erfolge, was zum Eindruck der Untätigkeit beitrage. Zudem verwies er darauf, dass bei „schlechter“ Börsenlage viele Beschwerden an die BaFin herangetragen würden, bei „guter“ Börsenlage deutlich weniger.

Mit der Zitierung einer Aussage des BMWi konfrontiert, die „BaFin könne kein Verbraucherinteresse vertreten, da sie zu 100% anbieterfinanziert sei“, bemerkte Paetz, dass diese Aussage nicht mit dem BMELV abgestimmt sei. Wagner plädierte für eine Aufwertung des Beschwerdemanagements einhergehend mit verbesserter Transparenz. Aus dem Publikum wurde kritisiert, dass Aufklärungs- und Infopflichten zwar geregelt, die Produkte selbst jedoch immer weiter dereguliert würden. Westphal hielt die an Kunden überreichten Informationen für zu umfangreich und teilweise nicht hilfreich. Auf Nachfrage nach einem Verbot für Zertifikate fügte er hinzu, dass diese seiner Meinung nach bis auf wenige Ausnahmen nicht gebraucht würden. Paetz sowie Philipponat bemerkten hierzu, dass eine europäische Regelung notwendig sei. Wagner hingegen hielt lediglich eine Dokumentation für notwendig, ein Verbot oder einen Genehmigungsvorgang einzelner Produkte lehnte er ab. Maisch verwies auf die anhaltende gesellschaftliche Debatte in diesem Zusammenhang und forderte eine stärkere Regulierung, insbesondere bei so genannten „Massenprodukten“.

Aus der Zuhörerschaft wurde darauf hingewiesen, dass Geld selbst nicht produktiv sei. Es würde von einem falschen Ansatz ausgegangen. Wagner entgegnete, dass die Finanzwelt „doch komplexer sei“. Paetz sah eine Notwendigkeit, den Fokus nicht lediglich auf eine Anlage(form) zu legen, sondern ebenfalls auf den Schuldnerschutz. Dieser sei ebenso wichtig. Beispielhaft führte er an, dass im Jahr 1990 einem weltweiten Bruttoinlandsprodukt von knapp 20 Billionen USD Derivate in Höhe von 2 Billionen USD gegenüberstanden. Bis zum Jahr 2010 habe sich dieses Verhältnis dramatisch verändert. Einem weltweiten Bruttoinlandsprodukt von knapp 63 Billionen USD stünden nunmehr Derivate in Höhe von 600 Billionen USD gegenüber. Der Finanzmarkt sei de facto von der Realwirtschaft entkoppelt.

Zum Regelungskomplex wurde aus der Zuhörerschaft zuletzt noch das Beispiel der P-Konten (Pfändungsschutzkonten) angeführt. Hier wurde lediglich in der Gesetzesbegründung eine Regelung hinsichtlich der Gebühren aufgenommen, nicht jedoch in den Gesetzestext selbst. Als Folge davon seien die Gerichte hiermit seit geraumer Zeit beschäftigt. Paetz wies darauf hin, dass eine gesetzliche Regelung nicht durchsetzbar gewesen sei. Auch das aus der Zuhörerschaft angesprochene Problem der „revolving doors“ (Mitarbeiterwechsel Bank/Ministerium/Bank) stelle in Deutschland kein Problem dar.

## D 1.1: Impulse durch "behavioural economics" für den Verbraucherschutz – eine kritische Diskussion

*Findings of behavioural economics and implications for consumer protection: A critical discussion (with English translation)*

### **Sebastien Clerc-Renaud, iff**

Behavioural economics studies how people make choices using insights from psychology and economics. Orthodox economics assumes that people can be treated as selfish, rational and independent agents, while behavioural economics shows that people are often altruistic, not fully rational and not independent but tend to reproduce their peers' choices. The subject touches on issues related to financial education and market or product regulation because it deals with consumer financial reasoning and decision-making. A number of systematic biases and mental shortcuts humans take as well as predispositions to be "short-sighted" or overconfident or loss averse consumers, suggests that greater focus be placed on the details of this choice environment. Following decades where the underlying regulatory philosophy focused on education and information, a new form of regulation is emerging that is placing itself between direct market regulation and the 'out-dated' paradigm of market users simply lacking knowledge or information. If people's choices result from behavioural traits, as suggested, how can debt advisers, policy makers, consumer financial advisers, take these biases into account when either counselling or designing policy?

The aim of this panel is to explain why behavioural economics is relevant to consumer protection in financial services markets. Beyond exploring how insights from behavioural economics are especially relevant to certain financial services areas, the panel will discuss whether we can realistically expect consumers to be better protected as a result of application of these insights to regulation of those markets. For example, by exploring some of the findings from a European level behavioural study on consumers' decision-making in retail investment services that showed that simpler and standardised product information significantly improves retail investor decisions. Are financial services complex or are we, as consumers, complex? The different speakers will give us interesting answers on a number of issues from their areas of work and will attempt to weigh up the potential of methods for debiasing or rebiasing against the more traditional solutions and rules to prevent consumer detriment.

---

---

### **Prof. Saul Schwartz, SPPA (CA)**

Programs to encourage saving for post-secondary education (PSE) have become popular in countries in which tuition fees have been rising. In principle, the goal of these programs is to ensure that children from low-income families are able to attend PSE. In practice, participation rates among low-income families are quite low and the middle class receives a disproportionate share of the benefits. The overall problem is that the design of the programs is inappropriate for the poor. I will discuss the reasons for the low participation rates. Some of those reasons have to do with factors that are more prevalent among the poor — low liquidity, low cognitive ability, lack of impartial advice, and weak connection to mainstream financial services — while others relate to behavioural biases. However, unlike the area of retirement savings, where behavioural economics has had its greatest effect, these biases are less relevant when considering savings programs for the poor.

---

---

**Dr. Charlotte Duke, Divisional Director, London Economics****Behavioural biases and consumer detriment**

Behavioural economics complements our understanding of fully rationally consumer behaviour. Behavioural economics recognises situations where traditional information remedies and corrections of market failures may not always improve outcomes for consumers in markets. Driven by experiments, behavioural economics identifies systematic deviations from rational behaviour that can lead to consumer detriment including cognitive limitations, default positions, inertia, framing of information, discounting and loss aversion. This presentation by Dr Charlotte Duke of London Economics will look at the implications of these behavioural biases on consumer decision-making processes and provide examples from economic experiments and learnings for consumer decision-making in financial markets.

---

---

**Oliver Mäschle, Universität Rostock**

Warum spricht man von „Wucherzinsen“, aber nicht von „Wucherkreditsicherheiten“? Die ungleiche emotionale Bewertung unterschiedlicher Kreditvertragsinhalte

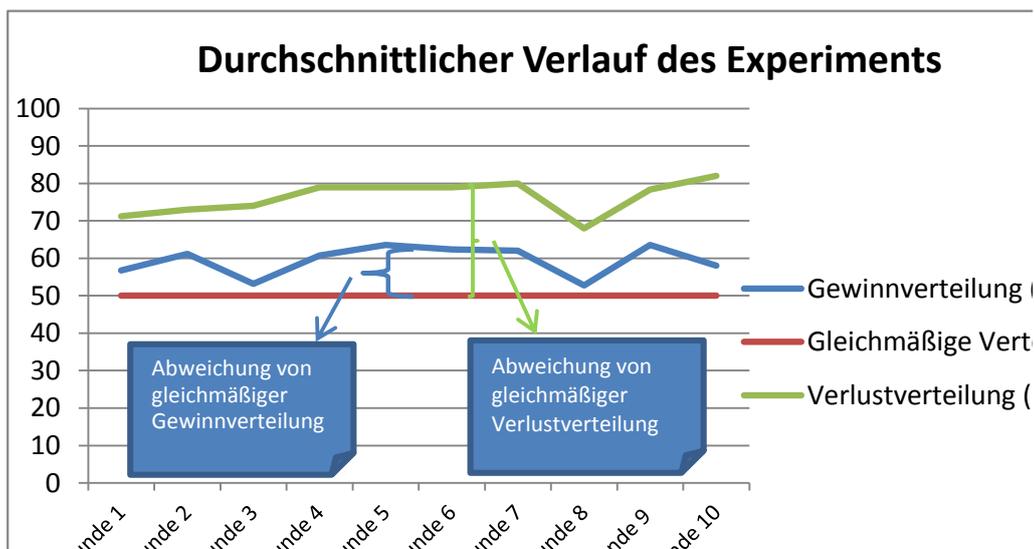
Der Begriff des „Wucherzinses“ beschreibt einen Kreditzins, der wegen seiner Höhe als sittenwidrig einzustufen und somit nicht mit sozialen Normen vereinbar ist. Ein vergleichbarer Begriff ist für weitere Aspekte eines Kreditvertrages im deutschen Sprachgebrauch nicht üblich. Dies erscheint rätselhaft, da auch andere Vertragsinhalte, wie die Höhe der vereinbarten Kreditsicherheiten, für den Nutzen des Konsumenten sehr wohl von Bedeutung sein sollten.

Im Labor wurde daher versucht, die Vertragsinhalte eines Kreditvertrages auf stark vereinfachte Weise abzubilden und deren Bewertung durch Individuen zu untersuchen.

Dabei formulierte ein Spieler, in der Rolle eines Kreditgebers, ein Vertragsangebot mit zwei Vertragsinhalten an einen weiteren Spieler in der Rolle eines Kreditnehmers:

- Wie soll ein Gewinn von €10, der mit 95% Wahrscheinlichkeit auftritt, auf die zwei Parteien verteilt werden?
- Wie soll ein Verlust von €10, der mit 5% Wahrscheinlichkeit auftritt, auf die zwei Parteien verteilt werden?

Der Spieler in der Rolle des Kreditnehmers konnte dann entscheiden, ob er das Angebot annimmt oder ablehnt.



Es fiel auf, dass Probanden in der Rolle der Kreditnehmer, nur solche Angebote annahmen, bei denen die möglichen Gewinne mehr oder minder gleichmäßig auf beide Parteien verteilt worden waren. Diese sogenannte „Ungleichheitsaversion“ deckt sich sehr gut mit bisherigen Erkenntnissen aus der Psychologie und der Verhaltensökonomik. Bei der Verteilung der Verluste war die Ungleichheitsaversion jedoch weniger stark ausgeprägt. Kreditnehmer waren sogar bereit, solche Vertragsangebote zu akzeptieren, die dem Kreditnehmer sämtliche Verluste im Verlustszenario aufbürdeten.

Wie kann man diese Asymmetrie in den Fairnesswahrnehmungen der Probanden erklären? Der Verdacht ist, dass die Probanden so tolerant gegenüber einer ungleichmäßigen Verlustverteilung sind, weil die Eintrittswahrscheinlichkeit des Verlustszenarios mit 5% relativ gering ist. Dieses Verhalten kann man auch als „katastrophenblind“ bezeichnen, weil die Probanden die geringe Wahrscheinlichkeit relativ großer Verluste scheinbar gänzlich ignorierten. Durch die geringe Eintrittswahrscheinlichkeit des Verlustszenarios entwickelten die Probanden kein Gefühl dafür, was eine faire oder angemessene Verteilung der Verluste ist.

Was bedeutet dies für den Verbraucherschutz im Finanzsektor? Bei der Wahl der Zinsen eines Kreditvertrages sollte selbst ein Finanzinstitut mit großer Marktmacht nur wenig Verhandlungsspielraum haben. Allerdings sollte großer Verhandlungsspielraum bei der Wahl der Kreditsicherheiten gegeben sein. Das liegt daran, dass die Inanspruchnahme der Kreditsicherheiten nur in seltenen Fällen notwendig ist. Die geringe Eintrittswahrscheinlichkeit dieses Szenarios verhindert also, dass Verbraucher das Gefühl entwickeln, einen unfairen Vertrag zu unterschreiben. Der Verbraucherschutz sollte sich also darum bemühen, privaten Kreditnehmern deutlich zu vermitteln, was marktübliche bzw. faire Kreditsicherheiten sind und Markttransparenz schaffen, um mehr als nur die Kreditzinsen einzelner Anbieter vergleichen zu können. Als langfristiges Ziel ist auch ein erhöhtes Maß an Wettbewerb im Finanzsektor wünschenswert. Einzelne Wettbewerber im Kampf um Kunden würden dann darum bemüht sein, dass Fehlverhalten der Konkurrenz anzuprangern. Dies sollte die Möglichkeit einzelner Anbieter, sittenwidrige Kreditsicherheiten zu verlangen, nachhaltig reduzieren.

**Marcel Warnaar, (Nibud)**

**McClellands iceberg**

My behaviour is not only directed by rational arguments, but also by a lot of other factors. And this is also true for behaviour on financial matters. McClelland has a nice metaphor for this. He describes it as an iceberg.

Here, above the water line, you see observable behavior. We can see what a consumer actually does. But we cannot observe why he does that. That is below the waterline. What is below that waterline?

First, quite close to the surface are things as knowledge and skills. We have learned how to get money from an ATM, we have remembered our personal code. Most of us know the concept of interest.

Deeper in the iceberg, we have norms and convictions. Some feel ashamed when they borrow money. You don't talk about your income or spending pattern and you don't go asking for help.

More deeper still, there is your intelligence and your personality. Some people are by nature more eager to fall into impulse buying than others.

When people face financial problems, it is much easier to change things which are close to the water line, like presenting them knowledge or teaching them skills. It is much harder to change convictions or even personality. However, the effects of the change will be much higher if you can change things deep inside the ice berg.

### **Framing**

Makers of commercials know this perfectly well. How to sell loans? Not with rational arguments, but with feel-good pictures, like this one. In literature this is called "*framing*". To create an atmosphere in which decisions are taken lightly. Since a couple of years, in the Netherlands, this sign should be added to commercials of loans. It says "Borrowing money costs money" and it shows a man who is chained to some iron ball they use in jails. Does it work? Well, I guess everyone knows that borrowing money costs money. So, to increase knowledge it seems nonsensical. But it does change someone's feeling about the offer. For a lot of people, a loan is something "bad" or "dangerous". It balances the party-like commercials. Another advantage of it, is that it reveals what I will call "hidden loans". Of course, the creditors don't want to speak of debts and loans, but use other terms as "buy now, pay later". However, anything that is labeled as credit, should bear this warning. Sometimes, I hear ads on the radio with this obliged sentence, not realizing it was about credit.

For debt advisors, this is quite a challenge. Setting up a budget may be worthwhile, but does it really change the behaviour of their clients? In Nibud-courses for debt advisors, we more and more focus on *budget coaching* instead of *budget advice*. When you can find someone's deeper convictions, he will be much more motivated to change his behavior. We learn debts advisors techniques how to do so.

### **Loss aversion and remuneration**

Another example of behavioral economics is called "*loss aversion*". It is much harder to give up something that you already possess than to restrain buying something that you don't have. There has been an experiment with pizzas which could have 10 ingredients, like cheese, tomato, pineapple, etc. One group got the offer to have a basic pizza that cost 10 euro + 1 euro per ingredient. The other group got the offer to have a full pizza for 20 euros and to have 1 euro discount for each ingredient they wanted to skip. Which group paid most for his pizza?

In the Netherlands, in January 2013, there will be a ban imposed on commission paid by the suppliers of complex financial products to financial advisors. Complex financial products are investments, but also mortgages, retirement schemes, life insurance a.s.o. This is done to protect consumers, as advisors have the notion to go for the highest

commission instead of going for the best interest of his client.

However, this will lead to a shift in the remuneration of financial advisors. They will have to ask money directly from the consumers. Consumers will have to pay a bill for financial advice, instead of having it "for free". Of course, it was not free, as the costs for the advisor were included in the price of the product itself.

It will be interesting to see what will happen. By exposing the price and consumers actually having to pay, it is expected that prices will go down. However, the price that consumers want to pay for advice, may be so low that the market for independent (not belonging to a specific bank) financial advice may be disappearing in the future. We did some research and it showed that especially the low educated, low income groups are much more averse against paying bills. And they are the ones who most need financial advice.

### **About Nibud**

Nibud (National Institute for Family Finance Information) is an independent foundation in the Netherlands. The national government and the private financial sector finance around 30% of the projects. The rest is financed by the revenues of Nibud products. Its goal is to promote a rational planning of family finances, these contributing substantially to family welfare in Nibuds opinion.

Nibud pursues this goal by offering advice, information and education. Not only directly to all individuals and households but also indirectly through a wide range of professional intermediaries like public servants (debts), teachers and consultants in the fields of mortgage, insurance, savings and loans.

Individuals and households are addressed through the mass media using free publicity and products concerning family budget subjects. Nibud supports the intermediaries by means of an annual budget handbook (including a large number of reference budgets) and software. Furthermore, Nibud offers instruction facilities for these professionals.

Special attention is given to the stimulation and supporting of budget education in schools. Also Nibud is the main partner in a large scale bi-annual survey amongst youngsters.

See <http://www.nibud.nl/over-het-nibud/organisatie/about-nibud.html> for more information in English.

## D 1.2: Verständlichkeit und Transparenz bei Verträgen und Verbraucherinformationen – weniger wäre mehr. Bestehende Probleme bei der Umsetzung, Diskussion von Beispielen.

### **Oliver Haug, Comlab**

Die Forderung nach mehr Verständlichkeit und Transparenz in der Finanzkommunikation ist nicht neu. Vor allem aber seit der Finanzkrise ist das Thema wieder stärker in den Fokus der Verbraucher, Verbraucherschutz-Organisationen, Politik und der Unternehmen der Branche gerückt. Eine Reihe von Maßnahmen, die Abhilfe schaffen sollen, sind die Folge. Hierzu zählen beispielsweise PIBs, KIIDs oder VIBs.

Die Praxis zeigt jedoch, dass es nach wie vor einen immensen Bedarf an mehr Verständlichkeit und Transparenz in der Finanzkommunikation gibt. Woran liegt es also, dass Finanzdienstleister immer wieder daran scheitern, Verträge und Verbraucherinformationen laientauglich aufzubereiten? Und welche Instrumente können hier effiziente und messbare Erfolge liefern?

Es gibt eine Reihe von Faktoren, die dazu beitragen, dass Informationen zu Finanzprodukten oft sehr komplex und für Laien kaum zugänglich sind. Hierzu zählen:

- Fachsprache: Zu den typischen Barrieren zählen lange und verschachtelte Satzungen, Fachbegriffe, passiver Sprachstil und ein hoher Abstraktionsgrad.
- Darstellung von Kosten: Keine einheitliche und verbindliche Regelung
- Vergleichbarkeit: Keine einheitliche Struktur und Darstellung von Inhalten
- Rechtssicherheit: Eine der Hauptursachen für komplexe Informationen bei Finanzprodukten.

Wie aber können Informationen zu Finanzprodukten so aufbereitet und dargestellt werden, dass sie für den Verbraucher tatsächlich eine Hilfe sind? Es gibt verschiedene Maßnahmen, die dazu beitragen können, dass Verbraucher-Informationen auch für Laien zugänglicher werden:

- Einheitlicher Umgang mit zentralen Fachbegriffen
- Standardisierte Struktur und Reihenfolge von Inhalten (Dokumenten-Templates)
- Einheitliche und verständliche Standard-Formulierungen (z. B. zum Währungsrisiko oder Total-Verlustrisiko)
- Einführung objektiver Bewertungs- und Prüfkriterien

Für eine langfristig erfolgreiche Umsetzung solcher Maßnahmen sind allerdings nicht nur die Unternehmen der Finanzbranche, sondern auch die entsprechenden Regulierungsbehörden gefordert. In diesem Zusammenhang lohnt sich auch ein Blick in die Pharma-Branche: Seit 2005 gibt es EU-weit verbindliche Vorgaben zur Verständlichkeit und Lesbarkeit von medizinischen Beipackzetteln. Hier liegt ein großer Erfahrungsschatz vor, der interessante Ansätze bietet, wie das Ziel einer verbraucherfreundlichen Kommunikation fachlicher Inhalte erreicht werden kann und welche Fehler vermieden werden sollten.

---

### **Markus Feck, VZ NRW**

Verständlichkeit und Transparenz bei Verträgen und Verbraucherinformationen - weniger wäre mehr.

Der Verbraucher trifft jeden Tag Entscheidungen am Wirtschaftsmarkt. Diese Entscheidungen sollen – ausgehend vom Leitbild des mündigen Verbrauchers – auf Basis geeigneter Informationen erfolgen, die es dem Verbraucher ermöglichen, die Qualität und Geeignetheit eines Finanzprodukts einschätzen und mit den Produkten anderer Anbieter vergleichen zu können.

Die Informationen, die dem Verbraucher aber zur Verfügung gestellt werden (müssen), führen nicht zur besseren Information des Verbrauchers. Die Fülle an nicht miteinander vergleichbaren Informationen führen zu einer Informationsüberlastung des Verbrauchers, die wiederum die Qualität seiner Entscheidungen erheblich verschlechtert.

Die Menge der zu erteilenden Informationen führen weder zu einer besseren Verständlichkeit noch zu einer erhöhten Transparenz.

Verständlich und transparent sind Informationen nur, wenn sie u.a.

- durch vereinheitlichte Muster übermittelt werden,
- diese Kosten in genauen Beträgen und nicht nur als Prozentsatz benennen.

Zusatzkosten sollten nur in engem Rahmen für gesetzlich zulässig erachtet werden,

Bei Verbraucherdarlehensbeträgen sollten Nebentgelte insgesamt unzulässig sein. Der Verbraucher soll allein durch den Blick auf den Sollzinssatz den Preis des Darlehens erkennen können.

Bei der Anlage in Investmentfonds sollen sämtliche dem Anleger zu berechnenden Entgelte und Aufwendungsersatzansprüche in die total expense ratio (TER) einfließen. Somit ist die Vergleichbarkeit verschiedener Produkte gegeben.

Quantität ersetzt nicht Qualität. Für den Verbraucher sind allein der zu zahlende Preis und ggfs. mit dem Produkt verbundene Risiken interessant. Diese Kriterien werden von der gängigen Informationspraxis nicht erfüllt.

---

---

### **Oliver Bohner, EasyCredit**

#### 1. Papierflut ist zu groß

Beispiel: Vorvertragliche Informationen sind grundsätzlich sinnvoll. Aber warum müssen im Kreditvertrag teilweise die gleichen Informationen nochmal erscheinen? Die Papierflut erzeugt keine Aufklärung und Information sondern Verwirrung und Desinteresse. Des Weiteren weckt sie Misstrauen und fördert die Intransparenz.

#### 2. Die gesetzlichen und gerichtlichen Maßgaben fördern intransparente Verträge.

Beispiele:

- a. Sicherungsabtretung
- b. Widerrufsinformationen, Vergleich mit Österreich
- c. Erklärung der Berechnungsweise der Vorfälligkeitsentschädigung trotz
- d. Schwellenwerte als Pflichtangabe

#### 3. Umsetzung easyCredit-Vertrag:

#### 4. Die wichtigsten Inhalte kommen zur Transparenz auf eine Seite.

#### 5. Beispiele:

„Sie können den Vertrag innerhalb von einem Monat widerrufen.“

„Sie können jederzeit den Kredit ganz oder teilweise zurückzahlen.“

„Sie treten ihre Gehaltsforderungen und vergleichbare Ansprüche aus Renten, Arbeitslosigkeit etc. an die Bank ab.“

---

**Kerstin Schneider, ERGO**

**These: Versicherungsbedingungen können rechtssicher und verständlich sein**

**Ausgangssituation:** *Warum sind Versicherungsbedingungen eigentlich so kompliziert?*

Versicherungsbedingungen sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die der Gesamtheit von Versicherungsverträgen eines Versicherungszweiges zugrunde liegen. Damit soll vor allem die Gleichartigkeit der Verträge im Interesse einer einheitlichen Behandlung der Versicherungsnehmer erreicht werden. Sie regeln die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien und legen den Umfang des versicherten Risikos fest – einfachen Darstellungen sind dadurch oft Grenzen gesetzt. Auch infolge ergangener Rechtsprechung mussten Regelungen in Bedingungen geändert werden, oftmals mit der Konsequenz, dass diese dann zwar rechtssicher, aber nicht mehr verständlich sind. Ferner wurden zunehmend neuartige Risiken aufgenommen (z.B. Schäden durch Nutzung des Internets) oder besondere Risiken mit Standardrisiken zusammen geregelt (z.B. Hundehalterhaftpflicht mit einer Privathaftpflichtversicherung). Schließlich orientieren sich die Versicherer in der Regel an vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) zur Verfügung gestellten Musterempfehlungen für Standardbedingungen, welche von Experten der jeweiligen Fachkommissionen erarbeitet werden und dadurch praxisrelevante Fallgestaltungen und geänderte Rechtsprechung einfließen lassen.

**Folge:** Bedingungswerke wurden immer umfangreicher und komplizierter, verständlich für Juristen, aber nicht mehr für den Kunden, der wissen möchte, welchen Versicherungsschutz er hat. Juristische Genauigkeit und der Wunsch der Versicherer, möglichst jeden Einzelfall geregelt zu haben, wirkt sich zu Lasten einer leichten Verständlichkeit aus.

**Lösung:** *Wie lässt sich der scheinbare Widerspruch zwischen Verständlichkeit und Rechtssicherheit lösen?*

Bei kritischer Überprüfung von Bedingungen ergeben sich zahlreiche Ansätze für eine Überarbeitung zu Gunsten von mehr Verständlichkeit und Transparenz.

**Beispiele:** Konzentration auf das konkrete Risiko, das der Kunde abgesichert haben möchte (der Kunde erhält nur noch die Bedingungsinhalte für exakt den Versicherungsschutz, den er gewählt hat und kein Bedingungspaket, aus dem er zunächst ermitteln muss, was für ihn gelten könnte); Abkehr von unübersichtlicher Ein-, Aus-, und Wiedereinchlussystematik; klarer Aufbau und klare Struktur ohne Verweise; Vermeidung von Schachtelsätzen und Juristendeutsch.

---

**Lars Gatschke, vzbv**

**Vorschläge zur Stärkung der kapitalgedeckten Altersvorsorge**

Im April 2011 hat das Bundesfinanzministerium darüber informiert, dass die Zentrale Zulagenstelle allein für die Jahre 2005 bis 2007 1,5 Millionen Zulagen in Höhe von 500 Millionen Euro zurückgebucht hat. Als mögliche Ursachen für diese Rückforderungen wurden falsche Angaben bei Antragstellung, Änderungen bei der Förderberechtigung und daraus resultierend sich ändernde Eigenbeitragshöhen und schließlich die förderschädliche Vertragskündigung angeführt. Die Bundesregierung hat mit den

Regelungen im Gesetz zur Umsetzung der Beitreibungsrichtlinie sowie zur Änderung steuerlicher Vorschriften schnell reagiert. Gleichzeitig wurden weitere Verbesserungen im Regierungsdialog Rente diskutiert. In den letzten Tagen drangen erste Eckpunkte eines möglichen Gesetzesentwurfs für die Verbesserungen der Altersvorsorge an die Öffentlichkeit.

Ob die private Zusatzrente tatsächlich die Lücken in der Gesetzlichen Rentenversicherung schließen kann, hängt dabei von drei wesentlichen Faktoren ab:

- Verbraucher müssen tatsächlich willens und in der Lage sein, zusätzliche Sparleistungen für ihre Altersvorsorge aufzubringen,
- der Aufbau des Altersvorsorgekapitals muss möglichst effizient, das heißt kostengünstig erfolgen,
- hierzu müssen Verbraucher in der Finanzberatung die für sie richtigen und effizienten Produkte empfohlen bekommen.

Daneben lautet eine zentrale Frage: Wie können die Rahmenbedingungen und Produktkriterien so vereinfacht werden, dass der Verbraucher sie versteht?

Nachfolgend skizzieren wir die wichtigsten Punkte, die im anlaufenden Gesetzgebungsprozess berücksichtigt werden sollten.

### **Vergleichbarkeit und Wettbewerb bei Altersvorsorgeprodukten herstellen**

Schon die vom Bundesministerium der Finanzen in Auftrag gegebene Studie „Transparenz von privaten Riester- und Basisrentenprodukten“ mahnte Kernpunkte eine übersichtliche Darstellung der wichtigsten Informationen in einem standardisierten Schema an, das übersichtlich ist und unterschiedlichen Informationsbedürfnissen der Anleger Rechnung trägt. Im Diskussionsentwurf zur Einführung eines Produktinformationsblatts für zertifizierte Altersvorsorge- und Basisrentenverträge wurde dieser Gedanke aufgegriffen. Im Januar 2012 legte das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. einen Vorschlag zur „Ausgestaltung eines Produktinformationsblatts für zertifizierte Altersvorsorge- und Basisrentenverträge“ vor. Dieser Vorschlag enthält richtige und wichtige Lösungsvorschläge, die unter der Beachtung folgender Aspekte zu einer verbrauchergerechten Ausgestaltung führen werden:

Bei Kostenberechnungen, Renditeerwartungen und Risikoprofilen muss es einheitliche und detaillierte Vorgaben zu den Berechnungsmethoden geben. Dies kann entweder eine verbindliche DIN-Norm gewährleisten, deren Einhaltung der Anbieter bestätigen muss oder die Berechnungen müssen von einer zentralen staatlichen Stelle auf einheitlicher Grundlage vorgenommen werden, die sich das Know how und die Kapazitäten im Wege einer Ausschreibung einkauft und über die Zertifizierungs- und Nutzungsgebühren refinanziert.

### **Eine Laientransparenz kann nur mit einer Kostenangabe in Euro und Cent erreichen.**

Das Risiko- und Ertragsprofil in den „Wesentlichen Anlegerinformationen“ für Investmentfonds sollte übernommen werden.

Die Abgrenzung der einzelnen Produktgruppen innerhalb eines Förderweges sollte über ein auffälliges, zuordenbares Logo im oberen rechten Kasten der Produktblätter erfolgen.

### **Sicherstellung von Produkteffizienz in der staatlich geförderten Altersvorsorge**

Der Wettbewerb ist zurzeit zu einem großen Teil vor allem darauf gerichtet, über attraktive Provisionen absatzstarke Vertriebsnetze zu gewinnen. Die Qualität der Produkte und ihr Preis-Leistungs-Verhältnis spielen demgegenüber häufig nur eine nachrangige Rolle. Gerade die Kosten, die einen erheblichen Einfluss auf die Ertragsstärke der Produkte haben, werden im Wettbewerb oftmals verschwiegen oder in einer Art und

Weise dargestellt, die den Verbrauchern und unabhängigen Multiplikatoren die Chance eines echten Vergleichs unmöglich macht, zumindest deutlich erschwert. So zeigen verschiedene Analysen von Riester-Angeboten, dass die Kosten für Riester-Verträge teilweise die Zulagen aufzehren. Wer das Recht auf Anbieterwechsel nutzt, kann das eingezahlte Kapital nahezu vollständig verlieren.

Der vzbv fordert daher nochmals eindringlich auf, zumindest im Segment der staatlich geförderten Altersvorsorge dafür zu sorgen, dass Verbrauchern wirtschaftlich effiziente, das heißt kostenschlanke Produkte angeboten werden. Eine Maßnahme wäre es, die zulässigen Kosten in ihrer Höhe nachhaltig zu deckeln.

Um den Wettbewerb um effiziente Produkte zu sichern, muss die Möglichkeit zum Wechsel in bessere Produkte flankiert werden. Hierzu sind sowohl die Kosten der Kündigung als auch die Kosten für eine Übertragung des angesparten Kapitals auf einen neuen Vertrag so deutlich zu deckeln, dass ein Wechsel attraktiv bleibt (Goodbye- und Hello-Kosten sind auf etwa 150 Euro zu begrenzen).

### **Vorsorgekonto**

Daneben sollte aber auch, wie in anderen EU-Mitgliedsstaaten erprobt, die Möglichkeit eines oder mehrerer kostengünstiger Angebote in Form einer „non profit“-Lösung geprüft werden. Das Vorsorgekonto ist ein zusätzliches Marktangebot. Es beruht auf dem Grundgedanken, dass Verbraucher einer auf gesetzlicher Grundlage zu etablierenden Institution (zum Beispiel Staatlicher Pensionsfonds) Anlagebeiträge zur Bildung der Altersvorsorge überlassen. Es ergänzt damit das bestehende, auf gesetzlicher Grundlage etablierte umlagefinanzierte System der Altersvorsorge um ein kapitalgedecktes System. Dieses Vorsorgekonto ist ausschließlich den Interessen seiner Beitragszahler verpflichtet. Es dient dazu, einen kostengünstigen, einfachen und transparenten Durchführungsweg zur Bildung der privaten Altersvorsorge zu ermöglichen. Dabei gilt:

- **Kostengünstig:** Das private Vermögen fließt in den Vermögensaufbau. Es fallen keine Abschluss- und Vertriebsfolgeprovisionen an. Die Management- und Verwaltungskosten sind auf das unbedingt erforderliche begrenzt. Dies wird durch öffentliche Ausschreibungen für die Umsetzung der Anlagestrategie sichergestellt.
- **Einfach:** Das Vorsorgekonto ist einfach zu verstehen. Auf komplizierte Förder- und Zugangsbestimmungen wird verzichtet. Die Umsetzung der kontinuierlichen Anlageentscheidungen übernimmt eine dafür geeignete glaubwürdige Institution auf Grundlage klarer, verständlicher und nachvollziehbarer Regeln. Vorsorgesparer erhalten jährlich einen verständlichen Überblick über den Stand ihrer kapitalgedeckten Altersvorsorge.
- **Transparent:** Die privaten Anleger erhalten die für sie relevanten Informationen in jährlichen Mitteilungen. Weitere Informationen werden veröffentlicht und sind für jedermann einsehbar.

### **Lücken in der Produktaufsicht schließen**

Die wesentlichen Aufgaben der Zertifizierungsstelle ist die Anerkennung eines Produkts als förderfähig im Sinne der jeweiligen Vorschrift in Einkommenssteuergesetz sowie die Entscheidung über die Rücknahme und den Widerruf der Zertifizierung. Bei der Zertifizierung wird nicht geprüft, ob der Altersvorsorgevertrag wirtschaftlich tragfähig, die Zusage des Anbieters erfüllbar ist und die Vertragsbedingungen zivilrechtlich wirksam sind. Die laufende Produktaufsicht gehört auch nicht zu ihren Aufgaben. Sie wäre aber erforderlich, weil der Anbieter von Riester-Verträgen zusagen muss, dass zu Beginn der Auszahlungsphase zumindest die eingezahlten Altersvorsorgebeiträge für die Auszahlungsphase zur Verfügung stehen. Es muss also aufsichtsrechtlich überprüft werden, ob diese Zusage eingehalten werden kann. Kommt es zu einer unter 4. dargestellten Kostendeckelung, muss sie natürlich auch wirksam kontrolliert werden.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht muss die laufende Produktaufsicht über die nach dem AltZertG zertifizierten Produkte übernehmen.

### **Faire und zeitnahe Beteiligung der Verbraucher an den Überschüssen bei Lebensversicherungen**

Der Beteiligung der Verbraucher an den mit ihren Geldern erwirtschafteten Überschüssen kommt eine besondere Bedeutung zu. Das Aufsichtsrecht schreibt vor, dass die Verbraucher aus den Gewinnen der verschiedenen Überschussquellen eine gewisse Mindestzuteilung erhalten müssen. Diese Quote beträgt bei den Überschüssen aus der Kapitalanlage 90 Prozent, bei den Überschüssen aus dem Risikoergebnis 75 Prozent und bei den Überschüssen aus Kosten und anderen Quellen 50 Prozent. Der Rest kann an den Versicherer und Aktionäre gehen.

Da die Überschüsse aus der Kapitalanlage in Zeiten niedriger Erträge am Kapitalmarkt gering sind, werden die beiden anderen Überschussquellen umso wichtiger. Damit Verbraucher mit ihren Policen eine angemessene Rendite realisieren können, muss der Gesetzgeber die rechtlichen Vorgaben für die Überschussbeteiligung anpassen.

Schaut man sich die Verteilung des Überschusses auf die drei einschlägigen Töpfe (laufende Überschussbeteiligung, Schlussüberschuss und freie Rückstellung für Beitragsrückerstattung) an, muss man feststellen, dass die laufende Zuteilung der Überschüsse systematisch zurückgefahren wird. Dies mag damit zusammen hängen, dass die Regelungen von Solvency II den Schlussüberschuss und die freie Rückstellung für Beitragsrückerstattung als Eigenkapitalersatz für das Versicherungsunternehmen gelten lassen. De facto läuft dies aber auch darauf hinaus, dass der Verbraucher einen Großteil seines Überschusses erst bei planmäßigem Ende des Versicherungsvertrages erhält. Scheidet er vorzeitig aus, geht er weitgehend leer aus.

Aus allen Überschussquellen sind mindestens 90 Prozent der Gewinne an die Verbraucher auszuschütten.

Frühzeitig einen Vertrag beendende Verbraucher müssen eine Mindestbeteiligung von 50 Prozent der freien Rückstellungen für Beitragsrückerstattung erhalten.

### **Klare Vorgaben und Standards für die Finanzvermittlung verbunden mit strengen Kontrollen durch die Finanzaufsicht**

Sowohl die praktische Erfahrung und Beobachtung aus unserer Verbraucherberatung als auch wissenschaftliche Erkenntnisse der Verhaltensökonomie untermauern, dass die Beurteilungs- und Entscheidungskompetenz vieler Verbraucher unzureichend ist. Das Gros der Verbraucher ist damit auf Beratung zur Altersvorsorge angewiesen. Allerdings gilt es dabei zu beachten, dass die überwiegende Mehrheit der Verbraucher die Qualität der Finanzberatung kaum beurteilen kann. Dies liegt vor allem darin begründet, dass es Verbrauchern wegen der komplexen und wenig vergleichbaren Produktgestaltung kaum möglich ist, die Qualität, Leistung und Preis von Finanzdienstleistungen einzuschätzen. Vielmehr müssen Verbraucher hier auf die Qualität der Finanzdienstleistung vertrauen. Dieses erforderliche Vertrauen wird mit Blick auf alle uns bekannten Studien, Banken- und Vertriebstests sowie Aussagen von Vertriebsmitarbeitern aber zum Problem. Denn die Anbieterseite ist bislang ganz offensichtlich primär durch den Verkaufs- und nicht durch den Vorsorgegedanken geleitet. Falsch- und Fehlberatungen sind die Folge.

Es muss klare Vorgaben und Standards für einen bedarfsgerechten Beratungsprozess geben.

Die Finanzaufsicht muss die Einhaltung dieser Standards und die Qualität und Richtigkeit der Finanzvermittlung strikt überprüfen.

Produkt- und mengenvorschreibende Vertriebsvorgaben sind zu verbieten.

Förderung der Honorarberatung durch geeigneten Rechtsrahmen und Preistransparenz im

## **Finanzvertrieb**

Eine Alternative zur provisionsbasierten Finanzberatung stellt die Finanzberatung auf Honorarbasis dar. Allerdings verhindert der bis heute fehlende Rechtsrahmen ein weiteres Durchsetzen der Honorarberatung am Markt. So fehlen ein entsprechender Namensschutz, eine gesetzliche Trennung der Provisions- und Honorarberatung und ein umfassendes Angebot von tatsächlich provisionsfreien Finanzprodukten.

Insbesondere verhindert jedoch die mangelnde Preistransparenz bezüglich des Produktes und bezüglich der Beratungsleistung hier eine Entscheidung zugunsten der Honorarberatung. Die Provisionsberatung erscheint kostenfrei, und gleichzeitig entsteht das meist falsche Bild, eine Beratung auf Honorarbasis sei teuer und unattraktiv. Die existierende Intransparenz lässt eine auf Provisionen basierende Produktvermittlung gegenüber der Finanzberatung auf Honorarbasis also positiver erscheinen. Denn einem Beratungshonorar in Euro pro Beraterstunde eines Honorarberaters steht ein scheinbar kostenfreies Beratungsgespräch bei einem Finanzvermittler gegenüber. Infolge dessen führt die honorarbasierende Finanzberatung bislang ein Schattendasein. Erforderlich ist ein gesetzlicher Rahmen, der sicherstellt, dass die Finanz**vermittlung** klar von der Finanz**beratung** abgegrenzt wird und dass die honorarbasierende Finanzberatung in einen realistischen Wettbewerb zur Provisionsberatung treten kann.

Die Kosten für die Finanz**vermittlung** auf Provisionsbasis müssen tatsächlich offengelegt werden (klare Preisschilder in Euro und Cent differenziert nach den Kosten für die Verwaltung eines Produktes und für den Produktvertrieb (Provisionen, Kickbacks, Margen und Innenprovisionen sind offenzulegen).

Finanz**berater** dürfen keine Provisionen, sonstige Vergütungen oder Vorzüge von dritter Seite, insbesondere vom Produktherausgeber, annehmen.

Ein Finanzberater darf nicht zugleich als Vermittler tätig sein. Mischformen sind auszuschließen.

Die Herausgeber von Finanzprodukten sind gesetzlich zu verpflichten, ihre Produkte gleichzeitig auch als ‚Honorartarife‘, das heißt ohne einkalkulierte Provisionen, Zuwendungen oder Innenprovisionen anzubieten.

## **Einheitliche und verknüpfbare Information über erworbene und voraussichtliche Leistungen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge**

Einen weiteren Reformbedarf sieht der vzbv in der unzureichenden Information über die erreichten und voraussichtlichen Versorgungsansprüche. Es mangelt an einer Verknüpfbarkeit der Informationen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge. Es würde einen wesentlichen Schritt in Richtung Transparenz bedeuten, wenn die Versicherten künftig nicht mehr meist unabhängig voneinander und durch unterschiedliche Institutionen erfahren, welche Leistungen sie im jeweiligen System erhalten. Wünschenswert wäre eine zentrale Information, zumindest jedoch eine zentral abgestimmte und verknüpfbare Information über erworbene und voraussichtliche Leistungen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge. Mittels dieser Information sollten Verbraucher jährlich darüber in Kenntnis gesetzt werden, welche Leistungen sie aus den verschiedenen Vorsorgewegen insgesamt erwarten können. Eine solche laufende und zusammenfassende Übersicht würde den Prozess des sukzessiven Altersvorsorgeaufbaus unterstützen, auch indem Vorsorgelücken so deutlich würden.

## **Gesamtversorgungsniveau – Altersabsicherung durch gesetzliche und zusätzliche Vorsorge evaluieren**

Die „Riester“-Rente kann die in sie gesetzten politischen Erwartungen nur dann erfüllen, wenn sie von Verbrauchern auch angenommen wird und die Fördermöglichkeiten optimal ausgenutzt werden. Schaut man sich den bisherigen Verbreitungs- und Nutzungsgrad der Zusatzrente an, ist dies bis dato nicht der Fall. So stehen knapp 14,6 Millionen Verträgen

etwa 37 Millionen Förderberechtigte gegenüber. Unklar ist, wie viele der 14,6 Millionen Verträge noch aktiv bespart werden. Nach Angaben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales wird der Anteil der ruhend gestellten Riester-Verträge (aktuell keine Beitragsleistungen in der Ansparphase) für das Jahr 2008 auf rund 15 Prozent geschätzt. Unklar ist auch, welcher Anteil der tatsächlichen zusätzlichen Altersvorsorge auf die Riester-Förderung zurückgeht, und wie hoch der Anteil sogenannter Mitnahmeeffekte ist; also der Anteil der Riester-Verträge, für die andere bestehende Verträge gekündigt wurden und die damit keine wirkliche Zunahme der Altersvorsorge bedeuten.

Das zentrale Ziel muss eine flächendeckend gesicherte, ausreichende Gesamtversorgung im Alter sein, die deutlich oberhalb der Grundversorgung anzusiedeln ist. Dieses für die Gesellschaft wichtige Ziel darf nicht nach dem Prinzip Hoffnung verfolgt werden, sondern muss dringend auf eine valide Datenbasis gestellt werden. Nur wenn der Staat sicher belegen kann, dass die Breite der Gesellschaft im Alter ein ausreichendes Versorgungsniveau erreicht, ob nun im Wege des Umlagesystems oder im Wege der Kapitaldeckung, können die Reformmaßnahmen als richtig, effektiv und zukunftsweisend bewertet werden.

Es ist also auf Grundlage einer validen Datenerfassung zu überprüfen, ob das Ziel einer flächendeckenden Gesamtversorgung durch zusätzliche Vorsorge mittels Riester-Rente, betriebliche und ungeforderte Vorsorge tatsächlich erreicht wird. Über den Stand der Zielerreichung sollte jährlich berichtet werden. Sollten die Ergebnisse negativ sein, ist entsprechend gegenzusteuern.

---

---

**Achim Tiffe, iff**

### **Verständlichkeit und Transparenz**

Das Thema Verständlichkeit und Transparenz beschäftigt sich mit der Praxis, wie Informationen über Finanzdienstleistungen für Laien einfach transportiert werden können, woran Anbieter und Forschungseinrichtungen derzeit arbeiten und welche Rolle die Aufsicht und der Gesetzgeber dabei spielen. Konkrete Beispiele sollen das verdeutlichen.

Die Informationspflichten haben in den letzten 20 Jahren erheblich zugenommen. Die **Verträge sind umfangreicher** geworden. Was bedeutet das für die Anbieter, was hat es dem Verbraucher gebracht?

Eine Antwort auf zu viel Information (information overload) sind **Kenngößen**, die Informationen verdichten. Können wir mit den bisher eingeführten Kenngrößen zufrieden sein? Welche Probleme gibt es mit den Kenngrößen wie effektiver Jahreszins, TER und Kostenquoten? Ist die Einführung von Vergleichen/Benchmarks sinnvoll?

Die **Individualisierung von Verträgen** – Nichtraucher, Wohneigentum, Vielfahrer etc. – führt dazu, dass Preise nicht mehr einfach zu vergleichen sind. Ist das nicht auch eine Reaktion der Anbieter gewesen, um Transparenz zu vermeiden oder hat dies andere Gründe?

Derzeit wurden **Muster** für Verbraucherinformationen verschiedene Produkte eingeführt – Produktinformationsblätter für Versicherungen, KID für Investmentfonds, SECCI für Verbraucherdarlehen. Nutzt der Verbraucher diese Information überhaupt und hilft es ihm bei der Produktauswahl?

Ein wichtiger Faktor ist die Sprache. Werden die Informationen wirklich für Verbraucher geschrieben? Was müssen Verbraucher verstehen? Wie kann man **Verständlichkeit** messen? Was unternehmen Anbieter jetzt schon, damit die Informationen von den Kunden verstanden werden?

Was kann die **Aufsicht** derzeit unternehmen und wie ist sie aktiv? Ist Transparenz von Information ein Thema für die BaFin? In welchen Fällen unternimmt sie etwas und wie

sieht ihr derzeitiger Handlungsspielraum aus?

Der **Ruf nach gesetzgeberischen Vorgaben** wird lauter, aktuell zum Beispiel in Bezug auf die Dokumentation der Beratungsprotokolle bei Wertpapierdienstleistungen? Wann ist es sinnvoll, staatliche Regelungen für Information zu schaffen und welche Bereiche sollten den Anbietern überlassen bleiben?

## D 1.3: Gefangen im Dispokredit? Kreditkarte auf Deutsch? Neue Risiken, rechtliche Grenzen?

### **Michael Knobloch, iff**

Das Thema Dispositionskredite beschäftigt aktuell die Politik, wie Beschlüsse der Verbraucherschutzministerkonferenz und die Beauftragung einer Studie zu Dispokrediten durch die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE) / das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) beweisen. Ausgangspunkt der Befassung war unter anderem die kritische Berichterstattung in der Fachpresse („Klein und unverschämt“, Finanztest 10/2010, S. 12ff.), die insbesondere auf die hohen Zinsen abstellte, die für solche Produkte von einigen Anbietern berechnet werden. Dazu werden von Seiten der Verbraucherverbände oft die Thesen vertreten,

- *die Preise für Dispokredite seien überhöht;*
- *die überhöhten Zinssätze würden durch die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie im Jahr 2010 nun dauerhaft zum Nachteil der Verbraucher festgeschrieben und*
- *in Krisensituationen seien die Verbraucher im Dispokredit gefangen, weil Ihnen die Banken keine Alternativen aufzeigten.*

Im Workshop soll ein Austausch darüber stattfinden, inwieweit diese Thesen stichhaltig sind und der Verbraucherseite die Gelegenheit gegeben werden, über bestehende Probleme im Dispositionskreditbereich zu berichten. Hierzu wird ein Vertreter der Anbieter Stellung beziehen und auf die Besonderheiten des Dispogeschäfts aus Bankensicht eingehen. Abschließend sollen kursorisch Lösungsvorschläge diskutiert werden.

---

---

### **Eckehard Balke, Verbraucherzentrale Thüringen**

Bundesweit kassieren eine Vielzahl von Banken sehr hohe Dispozinsen ab. Gerade viele kleinere Institute sind relativ teuer und verstecken die Informationen zur Höhe der Zinsen gern.

Durch die Verbraucherzentrale Thüringen e.V. hat in den letzten Wochen 39 Banken angeschrieben und um nachfolgende Angaben gebeten:

Höhe des Zinssatzes für den Dispokredit und die geduldete Überziehung

Referenzzinssatz für die Zinsanpassung

Höchster und niedrigster Wert des Dispozinssatzes im Zeitraum Dezember 2008 bis Dezember 2011

Auf diese Anfrage antworteten lediglich 13 Banken. Von den 16 Thüringer Sparkassen antworteten nur 2 und von den 12 in Thüringen ansässigen Volksbanken ebenfalls nur 2. Die Banken verdienen nach wie vor gut am Dispokredit. Bei unserer Umfrage lag der aktuelle Dispozinssatz in einem Bereich zwischen 8,65 % und 14,78 % und der Zinssatz für die geduldete Überziehung zwischen 12,75 % und 18,74 %. Von den Thüringer Sparkassen geben bis auf eine Sparkasse auf ihrer Homepage den Zinssatz für den Dispokredit und die geduldete Überziehung an. Die Höhe des Dispokredites schwankt hier zwischen 8,65 % und 13,45 %. Auf unsere Frage nach dem niedrigsten und höchsten Wert des Dispozinssatzes im Zeitraum Dezember 2008 bis Dezember 2011 gaben lediglich 8 Auskunft. Die Schwankungsbreite lag dabei einerseits bei unverändert und andererseits bei einer Differenz von 4,00 %.

Seit Juli 2010 sind die Banken gesetzlich verpflichtet ihren Dispozinssatz an einen Marktzins zu koppeln. Bei den Antworten gaben 5 Banken an den Leitzins und 6 Banken

benannten den EURIBOR 3 Monatsgeld als Referenzzinssatz. Eine Bank gab den EONIA an und eine Bank verwendet die Pfandbrief-Renditen als Referenzzinssatz. Zum Zeitpunkt der gesetzlichen Festschreibung dieses Referenzzinssatzes befanden sich aber sowohl der Leitzins als auch der EURIBOR 3 Monatsgeld auf einem sehr niedrigen Wert. Der Leitzinssatz lag im Juli 2010 bei 1,00 % und der EURIBOR 3 Monatsgeld bei 0,85 %. Damit würde ein Ansteigen dieser Referenzzinssätze zwangsläufig zu einer weiteren Erhöhung der Dispozinssätze führen. Die Gefahr von Dispozinssätzen knapp unter der 20 % Grenze besteht damit und der Zinssatz für die geduldete Überziehung dürfte dann weit über dieser Grenze liegen. Um dieses zu verhindern ist der Gesetzgeber gefordert!

Die Zinsveränderungen der Banken sind zum Teil trotz der Bindung an einen Referenzzinssatz immer noch intransparent. Die Zeitschrift „Finanztest“ hatte in ihrem Heft 10/2010 die Dispozinssätze der Banken überprüft. Darunter waren auch 16 Thüringer Sparkassen. Der Dispozinssatz lag dabei im Durchschnitt bei 12,37 %. Wir haben bei unserer Analyse nun einen Durchschnitt von 11,98 % ermittelt. Der Leitzinssatz befand sich im Juli 2010 bei 1,00 % und lag im Dezember 2011 ebenfalls bei 1,00 %. Der EURIBOR 3 Monatsgeld erhöhte sich in dieser Zeit von 0,85 % auf 1,43 %. Damit dürfte es vom Durchschnittswert her keine Kritik an der Entwicklung der Dispozinssätze der Thüringer Sparkassen geben. Positiv ist zu bewerten, dass dabei 8 Sparkassen ihren Dispozinssatz in diesem Zeitraum gesenkt haben. Eine Sparkasse sogar um 1,45 %. Auch die Erhöhungen bewegen sich im Rahmen des Anstieges des EURIBOR 3 Monatsgeld. Kritisch muss aber merkt werden, dass kaum eine Thüringer Sparkasse auf ihrer Homepage über den Referenzzinssatz für die Veränderung des Dispozinssatzes informiert.

---

---

### **Thomas Bieler, ING DiBa**

Der Dispo-Kredit ist ein sinnvolles Produkt zum vorübergehenden Ausgleich kurzfristiger Liquiditätsengpässe.

Es darf nicht das Ziel einer Bank sein, ihre Kunden aus Ertragsgründen möglichst lange im Dispo-Kredit zu halten. Kundenfreundliche Kreditinstitute zeigen Kunden, die dauerhaft einen hohen Dispo-Kredit beanspruchen, günstigere Finanzierungsmöglichkeiten auf.

Aufgrund der unabhängig von der Inanspruchnahme notwendigen Hinterlegung der eingeräumten Dispo-Kreditlinien mit Eigenkapital wird der Dispo-Kredit immer teurer als normale Ratenkredite sein. Wichtiger Bestandteil der Dispo-Konditionen ist eine faire und transparente Zinsanpassungsregelung.

Die Kreditwirtschaft sollte sich bei der Zinsgestaltung selbst beschränken und die in der Niedrigzinsphase festgelegten zum Teil zweistelligen Zinsaufschläge auf den Referenzzins künftig nicht voll ausreizen.

---

---

### **Andrea Heyer, VZ Sachsen**

Der Dispokredit hat als Produkt seine Berechtigung, aber er wird von der Mehrheit der Banken und Sparkassen als Goldesel missbraucht. Während der Basiszins seit Beginn des Jahres 2012 auf 0,12 Prozent festgelegt ist, fordern Banken und Sparkassen für ihren Dispokredit im Durchschnitt immer noch über 12 Prozent - in der Spitze über 14 Prozent - Zinsen. Zusätzlich fangen einzelne Geldhäuser nun auch noch an, von Kunden, die den Dispo überziehen, Mindestgebühren zu fordern.

Es gibt in diesem Bereich keinen funktionierenden Wettbewerb und deshalb wird es auch keine Selbstregulierung geben.

Viele Banken und Sparkassen interessiert bisher weder die öffentliche Kritik noch die Meinung der Verbraucherschutzministerin noch die Beschlüsse der Verbraucherschutzministerkonferenz.

Abmahnungen und Klagen sind keine geeigneten Mittel mehr, Anbieter kurzfristig in die Schranken zu weisen.

Die neuen rechtlichen Regelungen zum Dispokredit stellen aus Verbrauchersicht eine Verbesserung der Situation dar, sind aber noch nicht ausreichend.

Mögliche freiwillige Selbstverpflichtungen seitens der Branche werden nicht helfen.

Wir brauchen strenge und eindeutige Vorgaben, um zu gerechten Zinsanpassungsklauseln zu kommen.

Akut benötigen wir im Hinblick auf die Niedrigzinssituation einen rechtlich geregelten Bremsmechanismus, der letztlich einer Zinssatzdeckelung entspricht.

Es bedarf einer zusätzlichen Pflicht, Kunden Umschuldungen in einen zinsgünstigeren Ratenkredit ohne weitere Zusatzverträge anzubieten, sofern sie länger als 12 Monate ihren Dispokredit voll ausschöpfen.

Wir benötigen einen starken Finanzmarktwächter, der den Markt systematisch beobachtet, Missstände aufdeckt und auf diese reagiert.

## D 1.4: Neue Regeln bei geschlossenen Fonds – Neuregelungen für Emittenten, Anbieter (Vermögensanlagengesetz, VIB – Vermögensanlagen-Informationsblatt etc.)

### **RA Klaus Rotter, Rotter Rechtsanwälte**

#### **A. Einleitung**

##### I. Der „graue Kapitalmarkt“ im Fokus der Politik

- Was ist der so genannte „graue Kapitalmarkt“?
- Geschlossene Fonds bilden Kernbereich des grauen Kapitalmarkts

##### II. Bisherige Regulierung

- Rechtslage bis 30. Juni 2005
- Rechtslage vom 1. Juli 2005 bis zur Neuregelung durch das Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts vom 6. Dezember 2011

##### III. Abgrenzung geschlossener Fonds von anderen Kapitalanlagen Erscheinungsformen, Typen und Struktur geschlossener Fonds

#### **B. Neuregelungen für Emittenten und Anbieter**

##### I. Definition Anbieter und Emittent

##### II. Anwendungsbereich des Vermögensanlagengesetzes

##### III. Inhalt des Verkaufsprospekts

##### IV. Rechnungslegungsvorschriften

##### V. Geänderter Prüfungsmaßstab

##### VI. Vermögensanlagen-Informationsblatt

#### **C. Neuregelungen für den Vertrieb**

##### I. Für Wertpapierdienstleistungen nach dem WpHG

##### II. Für Finanzanlagenvermittler nach der GewO

#### **D. Neue haftungs- und zivilprozessuale Fragen**

##### I. Haftung bei fehlerhaftem Verkaufsprospekt

##### II. Haftung bei fehlendem Verkaufsprospekt

##### III. Haftung bei unrichtigem Vermögensanlagen-Informationsblatt

##### IV. Bürgerlich-rechtliche Prospekthaftung im engeren Sinne

##### V. Bürgerlich-rechtliche Prospekthaftung im weiteren Sinne

##### VI. Zivilprozessuale Fragen

Anwendbarkeit KapMuG, Ausschließlich örtliche und funktionale Zuständigkeit.

## D 2.1: Insolvenzordnung und Insolvenzentwicklung in Europa *New Developments in Consumer Insolvency Law in Europe* (with English translation)

**Michael Knobloch, iff**

Over-indebtedness affects millions of European private households each year. Its primary consequence is exclusion: exclusion from access to goods and services, from education and health. Victims of over-indebtedness are especially the children living in such families where the fading hope for the own future together with the lack of means to prepare this future creates fatalism, inactivity and unemployment.

As a rehabilitative measure, focusing on legal ways out of debt problems, many MS introduced debt settlement and consumer bankruptcy systems as one aspect of the response to the growth of over-indebtedness, starting in the late 1980s and early 1990s. Those debt adjustment systems have now become normalized, metamorphosing through a continuing learning process into a combination of debt adjustment and insolvency relief through a discharge of debt often after a debt repayment plan over a period of 3-7 years. Since the early 2000s new Member-States of the EU have also introduced insolvency systems, often based on models from the old states.

The workshop brings together three experts in the field of consumer insolvency law and over-indebtedness from three different member states: Belgium, Portugal and Greece. While Belgium and Portugal have long experience with their consumer insolvency laws, Greece has just recently introduced its new Law 3869/2010.

The workshop aims at providing for actual information about the current state of private over-indebtedness in the respective countries after the financial crisis, e.g. the current situation with over-indebted households, nature and important causes of private households' over-indebtedness and financial effects on households and other stakeholders. Moreover the discussion is going to highlight commonalities and differences between the three national insolvency schemes, their strengths and weaknesses regarding access criteria, the extent of discharge, extra judicial solutions and duration of the procedure. Finally, the participants will comment on the question, whether a harmonization and an approach towards a European consumer insolvency procedure would be desirable.

---

---

**Catarina Frade, FEUC (PO)**

### **Insolvency of Portuguese households: a brief overview of current status**

#### Households' insolvency in times of crisis

Portugal is one of the European countries that has suffered the worst impact from the current crisis. Subject to international trusteeship of the financial markets and Troika (European Central Bank, European Commission, and International Monetary Fund), Portugal lives under a heavy regime of austerity which has burdened both families and companies.

The public finances consolidation plan, agreed with Troika in May 2011, entailed increasing taxes and cutting salaries and several social benefits.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Portuguese government implemented cuts between 3.5 percent and 10 percent in gross salaries over 1.500 euros/month for all civil servants. In December 2011, there was an extraordinary tax applied to Christmas benefit to workers and pensioners. This benefit, as well as holiday benefit will be cut from 2012 onwards. Cuts in unemployment benefit and in statutory redundancy pay were also approved.

The economy is depressed and the unemployment rate has reached in March 15.4%, which rises to 30% regarding young people. It is estimated that, every day, 30 houses are returned to banks by families and by real estate companies.

The statistical information regarding overindebtedness cases remain scarce and official numbers suffer from underestimation. But, without doubt, the generalized deterioration of household financial situation was accompanied by an increase of the insolvency cases of private individuals. According to the Commercial Information Institute, there was an increase of 1297% in household bankruptcies in the last five years. From January to March 2012, the number of cases reported was 2753, comparing to 1149 cases in the first quarter of 2011 and 197 cases in the first quarter of 2008. Bankruptcy emerges as an increasingly more common solution given household financial problems.

However, while the resort to bankruptcy is increasing sharply, their substantive and procedural limitations become evident. That does not seem to influence the ongoing reform of the 2004 Bankruptcy Code (CIRE) since the amendments were introduced only in the chapter on business insolvency.

Nevertheless, a certain questioning of this state of affairs seems to be on stage, as evidenced by a recent decision by a court of first instance that considered a mortgage debt settled by the mere delivery of the house to the bank by the debtor.

#### The Portuguese Bankruptcy law

With the 2004 Bankruptcy Code (CIRE), individuals can chose to settle their assets, with the possibility of being discharged of the remaining debts after a probation period of 5 years. Some debts, like maintenance claims, tax debts or debts resulting from proceedings are not subject to discharge.

In alternative, individuals can request the approval of a payment plan, which must be presented to court by the debtor. Until now, there are only a few approved payment plans. The inability and lack of means to pay a significant amount and the creditors' refusal, who prefer to receive immediately any possible amount, are some reasons that explain the scarce use of the procedure and the major preference for declaring bankruptcy.

When initiating the bankruptcy proceedings, individuals may request a debt discharge. The judge decides, right at the beginning of the procedure, to accept or refuse that request. The refusal of the discharge request happens most times for formal reasons. According to CIRE, "the debtor is considered to be in a situation of insolvency if he/she is incapable of fulfilling his/her past due obligations" (art. 3/1). And, unlike with companies, CIRE does not require an individual debtor to present his/herself to insolvency (art. 18/1/2). In case of families, it is especially difficult to know when they are insolvent. Almost every time, the difficulties to pay are sustained over a long period and payments do not stop at the same time. The default first occurs in small debts, then in larger credits and essential services.

Finally, the default reaches the payment of house rent or mortgage. Some households are able to implement a rotating management of the payments to creditors in order to avoid entering a definitive default. Because of this, we do not understand how CIRE penalizes, by refusing the discharge request, debtors who did not file for bankruptcy within six months after the moment when they become insolvent. After all, when does this happen? And this has been the basis used by most Portuguese judges to refuse the request for discharge.

If it is refused – which is what happens in 50% of the cases – the debtor will not be forgiven at the end. This means that the debtor will see his/her assets settled to pay the creditors and, for the next five years (the so called probation period), must surrender part of his/her income (the amount exceeding the necessary for living expenses) in order to pay debts in default. At the end, the debtor remains at the mercy of the creditors for the settlement of the remaining debt.

Meanwhile, the debtor has already lost all of his/her assets because Portuguese law does not even protect the family's dwelling. Without assets, often without a job, expectations

for financial and social recovery are practically none. However, for those who obtain debt relief at the end, bankruptcy will, certainly, represent a step forward in their lives towards financial rehabilitation.

Of course this means that the debtor had the necessary resources to pay the cost of the procedure. To hire a lawyer and to pay for court fees is far beyond the reach of many families nowadays. There are not many lawyers specialized in bankruptcy processes and the existing ones charge high service fees. There are reports of amounts between 2,000 and 5,000 Euros just for the lawyer's fees. Some people feel tempted to indebt themselves even more to pay those amounts. This is also because the access to legal aid is, today, very limited. A person needs to be in a situation of poverty, or almost there, in order to be able to benefit from it.

#### New political and legal developments to tackle overindebtedness

A month ago, the government announced a set of measures to tackle overindebtedness, aimed at the prevention and out-of-court settlement of these cases.<sup>2</sup>

Government intends that credit institutions offer their clients the possibility of debt re-scheduling when the credit is in risk of default. If the debtor is in arrears, creditors will only be able to go to court after having sought an extrajudicial solution.

However, these measures do not add anything new to what has already been done by banks that never go to court before trying to collect debts out of it. Moreover, each creditor is free to negotiate the agreement with the client, without seeking for information on other creditors and other debts that he or she may have. Thus, it is impossible to reach a global payment plan. Debtors will have to deal with multiple bilateral agreements instead.

About a week ago, it was reported in the news that the government intends to approve legislation allowing debtors to settle a debt to the bank by surrendering the house. This measure, if adopted, will give a new opportunity to many families who have been delivering the house to the bank in lieu of payment, but they are still left with the remaining debt to pay in order to settle a significant part of their default. When the house was bought by the family, some years ago, the appraised value was higher than the value by which, due to the falling market, it is now being recovered by the mortgage creditor. The difference has been demanded by the banks and acknowledged by the courts. This way, families not only lose their houses but are also left with part of the debt yet to settle. It should be noted that both the initial appraisal of the property value and the appraisal at the time of recovery are always performed by the credit institution, and the debtor is unable to react and contradict.

Thus, a special reference must be made to the decision of a first instance judge who, a few days ago, ruled that the delivery of the property in the origin of the mortgage debt by a family in financial distress was enough to settle the debt to the bank. The judge decided against the creditor, who demanded the payment of the difference between the borrowed amount and the value by which the property was delivered. The judge declared that there was an unjustified enrichment and abuse by the bank in its demand. This decision, unprecedented in the Portuguese law, is in conformity with other decisions recently observed in Spain. In this case, just one of the decisions was maintained in the appeal phase. In the Portuguese case, the bank decided not to appeal the verdict.

This "countercurrent" decision has heated the debate around families' financial distress and the scarcity of available and effective legal and social responses. The attention given by the media to this decision has led the government to manifest the mentioned intention of presenting a legal solution for these cases.

Let's see what happens...

---

<sup>2</sup> See *Policy Briefing of 15/3/2012 of the Office of the Secretary of State and Regional Development*

### To sum up

The grievous reality of a growing number of Portuguese households puts a huge and growing pressure on the bankruptcy procedure. The insufficiencies and the tightness of the 2004 Bankruptcy Code to efficiently deal with overindebtedness cases are easily pointed out: the high costs of the procedure, an excessive probation period (five years) before debt discharge, the uncertainty of such discharge and the demanding requirements for debt relief are amongst the main obstacles to provide the fresh start mentioned in the preamble of the code.

Some adjustments should be made to CIRE in order to accommodate the increasing demand from desperate and caught up families. Some of the necessary improvements include improving legal aid access, giving some protection to the family home, reducing the discharge probation period, and clarifying the legal criteria for debt relief.

Of course, the improvement of the insolvency procedure will not resolve the situation of financial distress of some households if the structural causes persist, such as unemployment and deterioration of salaries, and cuts of social benefits.<sup>3</sup> A reform in the Bankruptcy Code and other legal measures, facilitating the treatment of overburdened families, should be coupled with impactful measures that boost the economy and stimulate labour market. Otherwise, Portuguese households will not have the necessary resources to regain control of their financial life.

---

---

## **Melina Mouzouraki, Attorney at Law (GR)**

### **Adopting and implementing the Law on debt adjustment and debt relief in Greece at the time of the economic crisis**

Since 2009 Greece has been going through a very violent economic crisis. The crisis is currently spreading even more intensely hitting all social layers. It hits mostly, though, the low income and middle class households. Income has been seriously cut down for pensioners, public employees, employees in the private sector, and, as a consequence to professionals and small and medium business. Hundreds of thousands of people have lost their jobs within months, while the cost of life remains high. New taxes have been imposed, mostly in a "horizontal" way, hitting mostly the (already) low income households, as the state tries to "feed" its accruing debt. Expense for basic needs, such as electricity and petrol, has almost doubled. Households, who are engaged in home mortgages and or all forms of consumer credit small business with small business loans, guarantors, find themselves, unexpectedly, into very serious difficulties. Overindebtedness is today one of the most important social problems in Greece.

Over-indebtedness in Greece is related to the unreasonable credit expansion that preceded the economic crisis. Credit to households rose from 24 billion euros in 2001 to 117 billion euros in 2008. Numbers concerning consumer credit are even more impressive: consumer credit rose from 12 billion euros in 2003 to 35 billion euros in 2008. Greece has the biggest proportion of consumer credit in relation to GDP (loans and credit cards) in the eurozone countries : 15,1% in 2008, although the average percentage of all kind of credit is less than the respective average percentage of the euro zone. Moreover consumer credit interest rates have been and still are the highest in the euro zone. Greek consumers have been, thus, largely using the most expensive credit product.

It is clear that credit expansion in Greece took place without any policy for preventing of

---

<sup>3</sup> A follow-up study of US bankrupt families conducted by Porter and Thorne (2006: 117) found out that one in three families remained trapped by financial distress a year after they filed for bankruptcy, mostly because the structural causes for such financial disruption remained unchanged (e.g. job and health problems). See PORTER, K. M. e THORNE, D. (2006), «The Failure of Bankruptcy's Fresh Start», *Cornell Law Review*, 92, 67-128.

over-indebtedness. No laws or other policies were adopted that would oblige creditors to transparency and provision of information and respect debtor's interests, no institutions providing budget and/or debt advice, no regulation on responsible credit, no policies for the financial educations of consumers. On the contrary, where consumer credit is concerned, the market has suffered from misleading advertising, poor competition, lack of transparency, and all kind of profit driven and improvident credit extension by unskilled and scrupulous personnel.

Over-indebtedness of Greek consumers was, under these circumstances, inevitable. Credit euphoria led to over-estimating of one's ability to pay back, or to under-estimating of one's credit obligations. Restrictions of income, then, did not leave any resources left for paying these obligations. The credit institutions, showing little or no flexibility whatsoever, were defending the credit contracts and were not willing to proceed to adjustments of the loans unless the adjustment would lead to an even more profitable deal for their interests (e.g. Raising the interest rate).

In this situation we have had a notable legislative development: the adoption of a consumer debt adjustment law (Law 3869/3.8.2010). Although, in the legal theory there had been no serious elaboration of the institutions of personal insolvency and debt adjustment, in 2009 the socialist party, which was not in power at that time, drafted a law on debt adjustment, proposed it to the Parliament. The draft law was, as expected, rejected by the Parliament at that time, but it was integrated in the electoral agenda of the party for the 2009 elections in Greece. In November 2009 the socialist party took over. Although, in the months that followed, very strong powers coming from the market opposed the passing of the law, the active voices of consumers' associations and the intensity of the problem of over-indebtedness itself let to the voting of the law by the Parliament in July 2010. Nevertheless, the strong battle against those who disputed the adoption of this law prevented from better preparing its enforcement (e.g. better preparing court secretariats and the infrastructures to deal with the bureaucratic burden and anticipated overload). All in all, this law tries to give a perspective of a way out of over-indebted consumers and professionals. It is the most recent of consumer bankruptcy laws in Europe and has tried to make a good use of the experience of other countries, being mainly influenced by the German law, whereas adopting some new ideas, most notably regarding the exemption from liquidation of the debtor's dwelling. After one year of application, the government has already drafted some important amendments that can improve the enforcement of the law.

#### Main features of the law

1. Non-fraudulent personal insolvency. The basic entry criterion is the permanent insolvency of the individual. In fact, it is individuals who have not been declared bankrupt but who have become permanently insolvent for reasons other than fraud that may file an application for their debt adjustment and debt relief. Both consumers and professionals can apply. Only traders are exempted, as they can make use of the bankruptcy procedures. Nevertheless, even former traders, who have closed their business at a time when they were not insolvent, can apply for the totality of their debts.

2. Discharge period. Permanently insolvent persons may adjust their payments and get a release of a significant part of their debts, provided that they serve their debts for a period of 48 months (4 years) paying according to their income the amount of debt, defined by the court.

The Greek law follows the European tradition : the discharge of debts, the new start is not offered, the over-indebted petitioner has to "earn" such discharge. He has to follow a demanding debt payment plan, which is set by the court for a long period, during which the debtor will only maintain a decent way of living, for himself and his dependants, i.e. the necessary living expenses, and will pay the rest of his income to keep with this payment plan. It is only after this period, and if he has made payments according to the plan, that he will get a release through a second judgment. It worths noting that, instead the use of the word "consumer bankruptcy", the law uses the

wording "*debt adjustment*" in order to express the fact that the law demands, not only the liquidation of any eventual property, but also the following of a payment plan for a part of the debts as a pre-condition for release from the rest of it.

The period is 4 years. This is a period of time not too long as to discourage the debtor, but long enough to test him.

The 4 year period starts with the issuance of the judgment. The petition has to be heard within 6 months after its filing. Nevertheless, because of the immense interest from citizens to make use of the law, it did not take long before many courts could no longer keep up with this period, i.e. could not set the hearing within 6 months. Already many local courts set the hearings within 2014, even in the year 2015. Debtors have, thus, to live in a period of uncertainty regarding the acceptance or not of their petition, debt relief become even more makrini and bureaucratic. In order to deal with this problem, the government has proposed the following change : the discharge period to begin not upon issuance of the judgment, but upon filing of the petition. The debtor will have to keep with the payment plan he himself proposes. In case the judgment, when issued, defines a larger monthly amount to pay, the debtor will have to pay the difference for the past period within one year after expiration of the discharge period on a very low interest rate. Discharge period is extended, according to this draft amendment, from 4 to 5 years. But debtors will know definitely, that if they respond to the payment for 5 years after filing the petition, they will get the debt relief. Debt relief will not be influenced whatsoever from what might happen with the hearing or any delay related to justice.

The same draft amendment provides also for an exceptional discharge period of 3 years, should the court note that the personal and financial situation of the applicant debtor will no allow him to pay for his debts in the future.

3. There is no minimum debt level set in the law and there is no minimum amount of debt which should be repaid, in order that the debtor gets the release. The amount of debt to be repaid depends on the income and the needs of the over-indebted individual and his family. The law has adopted a broad discretionary approach as it directs the judge to balance the debtor's income with the debtor's and his family's living needs. The debtor has to pay what is left from his income, after paying his family basic needs for a living. In this way, exempting the basic necessities of life, placing these goods outside from the reach of the creditors, the debtor's family is protected from living at an unacceptable standard of living.

The law allows also a zero payment, if the debtor is unemployed, or suffers from severe health problems, or his income is so small that there is nothing left for any payments. But in this case, the court must review the situation in periods, not smaller than five months, in order to check whether the financial situation of the petitioner has ameliorated or not.

In all cases, the law includes the facility for modifying a plan for changed circumstances, whether the debtor's circumstances improve or deteriorate. In that case, though, the plan is not self-modifying, but one must apply to the court once more.

4. Extent of discharge : Debts to credit institutions and any third person, except taxes and fees owed to the central government and local authorities (including state insurance premiums), as well debts arising from fraud and wrongful act.

5. How many discharges? Whereas other legislations allow several discharges after a certain waiting period (e.g. 10 years), the Greek law provides for the possibility of use of the law only once in a lifetime.

6. A novelty- Exemption from liquidation of the home of the debtor

Experience from other countries was showing that debtors were discouraged from having recourse to the over-indebtedness procedure because of the fact that their residence should be liquidated. The debtor was, thus, forced to accept the full disturbance of his family life condition. This is the reason why in most case the debtor would proceed to re-scheduling of the debts, which would only offer a temporary solution to the problem and had as a consequence the perpetuation of the debts, often under worse terms.

While traditional bankruptcy laws aim at a liquidation of all assets (i.e. including the

home of the debtor) in order to have debts paid, the Greek law introduces a novelty in this respect. The Greek law allows the debtor to ask from the court the exemption of liquidation of this home of residence, in case he has only one and under the condition that its value does not exceed the amount of 300.000 euros (varying according to the family circumstances of the debtor). There is one condition: the debtor has to undertake the obligation to pay a part of his/her debts which amount up to 85% of the value of the dwelling with the favourable interest rate of a mortgage. This is an extra payment plan, of a duration up to 20 years.

This provision gives a broader protection to the debtor and to his dependents as to maintain his standard of living. It is, also, not against the interest of the creditors neither, especially those banks that have a mortgage. Would the property be liquidated, in the procedure of a public auction, the creditors would not come up with a value of as much as 85% of the value of the property.

This provision takes a major importance in view of the current economic crisis. We are in a time when the value of properties is falling as a consequence of the crisis. Mortgages are often higher than the value of the property. This provision provides to the debtors the possibility not to abandon the payment of the loan.

A big number of cases concerns indeed debtors which owe a dwelling. The courts in a first phase accepted that the plan concerning the exemption from liquidation of the dwelling could also be restricted to a sum even less than 85% of the value of the dwelling, as the provision of the law stated "up to" 85%. According to the draft law pending, there is a possibility to extend the period of 20 years, to a period of 35 years.

#### 7. Extra-judicial proceedings- A Two phases Effort

The law requires negotiations with creditors before filing a petition in court. Negotiations is a pre-condition to entry into the formal debt adjustment system. The logic behind this legislative preference is to empower over-indebted individuals to negotiate and ask for an adjustment of their debts. Creditors are informed of the overall financial situation of the debtor, the risks and the problems of the debtor to serve his debts and are in a position – in view of the possibility of the debtor to apply for the legal proceeding for debt adjustment- to adopt a softer and more realistic expectations and to form a friendlier (extra-judicial) payment plan. There are clear advantages for both creditors and debtors: it would take less time than the legal proceedings, less expensive etc.

The law gives an incentive to both parties, creditors and the debtor, to come into a compromise. It provides two phases, two chances to the parties to come to a compromise.

One phase is taking place before the legal proceedings. This attempt to come to a compromise is taking place via the Consumer Ombudsman (but in practice this has not worked well so far) or a consumer association (this works well regarding certain consumer associations which employ staff that is well informed on the new law and provide a rather good debt advice- but this not always the case, as some consumer associations provide poor and inefficient advice) or an attorney at law. The procedure is very simple and at no cost (in the case of the Consumer Ombudsman) or at a low cost (in the case of the involvement of consumer associations). As already said, It is compulsory that this effort is being made to effect an out-of-court settlement before court proceedings will start. The debtor is not allowed to enter into an insolvency procedure leading to discharge, unless he shows to the satisfaction of the court that an out-of-court settlement could not be obtained. What is required, is a unanimous approval of the out-of-court proposed payment plan by the creditors. This is perhaps the reason why up to now very few, if any, extra-judicial plans have been agreed by the parties.

The second phase of an attempt to come to a compromise takes place two months after filing the petition of the debtor to the court. According to the law, creditors should submit their comments, within two months. If they do not, it is automatically being concluded that they agree with the payment plan as introduced by the debtor in his petition. The debtor has the possibility to reply to the creditors' comments and make change to his initial payment proposal within 15 days. Creditors must comment in writing on the

revised plan within twenty days. The plan may be revised once only. If creditors with claims in excess of half the total sum of claims consent, provided that all creditors with security in rem, the court shall overrule the creditors opposed.

The results of the extra-judicial proceeding has been extremely poor, non-existent. Credit institutions have been responding to the payment plans with a considerable delay, in a pre-formulated standardised way, with no reference to the data of the specific debtor that had addressed himself to them. In this format, banks either made reference to their general policy or they asked for documents regarding the personal and financial situation of the debtor in order to process the proposed plan. No bank showed any interest in participating in a collective effort to seek a common compromised in the payment plan proposed from the debtor. According to the data of consumers' association, in 12.500 petitions that have been filed with their support, it is only to 15 cases that an extra-judicial proceeding was successful.

This procedure has ended up being a pure formality. This is why another draft amendment of the law provides for the abolishment of the compulsory character of the extra-judicial procedure. It will, in the future, be only optional to the debtor.

8. Procedural issues. The court that has been assigned with the competence for the debt adjustment law is the Court of Peace sitting in the district of the residence of the debtor. According to the law, no judicial cost will be charged to the debtor whatever the result of the proceeding may be. Nevertheless, because of the lack of free legal advice and free debt advice, the cost of the petitioner, especially the fees for legal counselling and representation in court, are considerable. Further administrative costs and case-specific costs are considerable (publication, photocopying, formal service of invitation to court hearing etc.).

A trustee may be appointed by the court in case of liquidation of property, adding to the complexity of the procedure.

The decision may be appealed. But appeal will not hold the application and enforcement power of the judgment. So the life of the debtor, even in case of appeal by the creditors, gains some peace.

9. Stay of enforcement proceedings. Because of fear of abuse of the law provisions, creditors are not automatically prohibited from pursuing the debtor during the insolvency process. The debtor has to ask from the court, in an intermediate rapid procedure before the judge, for this suspension of enforcement proceedings.

10. Anti-abuse provisions. The law has several provisions aiming at preventing an eventual abuse to the harm of the creditors.

The procedure can be applied only once in the lifetime of the debtor.

Serious penal sanctions and consequences are provided in the case of a non-honest declaration of one's income and assets, even an annulation of the discharge, in case it is found out that the debtor did not declare in court all his assets. The obligation of honesty is valid at the time of filing the petition, but also during the 4 year period of the payment plan. The debtor is obliged to declare to the court an significant amelioration of his income. The unemployed is obliged to try to find a job. Any default in payment during the 4 year period for more than 4 months results in cancellation of the procedure. Creditors are allowed to have access to the taxation office or to the employer of the debtor in order to know his income.

### III. Statistical data

According to the data published by the General Secretariat for Consumer Issues last October (2011), more than 12.000 extra-judicial payment plans had been received by creditors.

During the first year of application of the law (2011), 7.800 petitions have been filed in the courts all over Greece. Numbers in the first months of 2012 give us the hint that petitions will go beyond 12.000 in the current year. This number is very high, considering that the first year was a year of familiarization with the provisions of the new law. It should also be that the law had a temporary provision preventing any auction for claims of credit institutions against debtors of an amount of up to 200.000 euros and any

auction of the residence of the debtor, notwithstanding the amount of the debt. This provision on forbidding of auctions is valid until December. So, we estimate that from next year on, there will be an even bigger interest for making use of the law on debt adjustment

The number of people submitting petitions under the law on debt adjustment is rising on a daily basis.

It is estimated that more than 1000 judgments have been issued by the courts. The outcome of the petitions is generally speaking satisfactory. An estimated percentage of 60% of the decisions accepts the petition of the debtor, whereas the rest of the petitions are rejected. The rejection, nevertheless, in most cases regards formal errors of the petition (not keeping with certain formalities of the procedures) and has to do with the fact that the law is new and the legal practitioners (lawyers, but also judges I dare say) are not yet familiar with it. Rejections that have to do with the substantive provisions of the law are related either to the fact that the applicant was thought to be a trader (so the law was not applicable in this case) or it was thought by the court that he deliberately put himself into that condition, by selling his property during the last years before the filing of the petition.

Nevertheless, an important problem noted is that the income left to the debtor for his living is very low. In this issue, we note a conservative position on the part of the judges. They seem to be reluctant and dubious regarding the debt relief-character of the law. They seem to have a latent sanction-orientated point of view towards the debtor. This reaction is supported by the fact that income is anyway drastically restricted nowadays in Greece (the minimum salary is restricted from 720 euros to 520 euros).

Temporary stay of enforcement procedures

All procedures leading to auctions of property for debts to credit institution of an amount of up to 200.000 euros are suspended till December 2012. Moreover, all auctions, notwithstanding the amount of debt and irrelevant of whether the creditor is a bank or not, are suspended with regard to the house of the debtor. This suspension, which was initially valid till last December (2010), then had two more 6 months prolongations (December 2011) and then another prolongation till the end of December (2012).

Evaluation of the law - The way forward

The law has been a valuable tool for the debtors that wish to deal with over-indebtedness. Its effects though are not restricted to the over-indebted. It also has positive effects to those debtors who need to adjust their payments to their (restricted) income in order not to become insolvent in the future. It is often seen that adjustment plans proposed by the banks are not realistic and adapted to the circumstances of the debtor. The debtor is no longer obliged to accept a non-adapted payment plan proposal, since he can have recourse to the law and come out with a realistic adjustment plan and a debt relief.

In the current very difficult economic circumstances, a law on debt adjustment, is eventually helpful and beneficial to the credit institutions as well. Due to the economic crisis and the general collapse of income, many voices claim and lobby to the political system for a horizontal haircut to all debtors, in order to deal with over-indebtedness. The law orientates this social pressure to its provisions, that provide for a debt relief only as the result of a certain procedure and under specific circumstances.

Finally, I should also note that due to the current budgetary restrictions, Greece does not dispose of the resource to enhance the efficiency of the law, e.g. to appoint administrators, to develop an extensive network for free legal advice etc. It, thus, has to pursue a simplified procedure, so that debtors' access to the law is facilitated, with the least of the cost for the State.

This being said, I cannot miss to point out at the following issues that should be addressed:

1. Consumer debtors are in very weak and vulnerable social position. They easily become victims of unprofessional or even corrupt debt counsellors. There is a clear need for professional independent debt counselling, provided by persons

who are specialised in negotiating arrangements with creditors and knowledgeable about the specific problems of consumer debtors (legal and socio-psychological nature) and also able to give information and advice on all aspects of budgeting-assistance and debt settlement laws. There is a need also for licensing and supervision of these professionals.

2. There are no standard budgets provided by a specialized authority for the courts to adopt. Judges must be supported in order to better understand the philosophy of this law and of consumer protection in general.
3. Over-indebted persons that lack any resources should have free debt and legal advice and representation in court, which is not the case in Greece. Legal aid has always been extremely poor. A low cost access to debt adjustment procedures should be designed and enforced.
4. Justice in Greece suffers from structural problems, that result in inefficiency and long procedures. The draft amendment on the commencement of the discharge period is very helpful, but not enough.
5. Application of the law on debt adjustment and debt relief need to be monitored, so as to be able to ameliorate it and adjust it in the future. No institution is charged with this mission or has taken any initiative in this respect.
6. Keeping that in mind, and taking into account the hardship that has hit, hits or is about to hit almost all households in Greece, Greek consumers benefit considerably from the new law on debt adjustment of over-indebted individuals - voted in 2010, i.e. at a time when the consequences of the crisis and economic recession on our everyday life only just began to show. The law is friendly for the interests of the debtors, while taking into account the interests of the creditors too- in a longer perspective. Protection of the debtor's dwelling is of the utmost importance. According to the statistics, 77% of the Greek households live in their own house. The percentage for the Irish people is 72%. Adopting and implementing a law on debt adjustment is not that easy in the time of crisis. In such a situation, it is not the most vulnerable that attract the interests of the political powers. On the contrary, it is the credit institutions that achieve to quickly dramatize first their position and their role as a tool to overcome the crisis. A strong lobbying from all involved parties and the society and the right strategic political choices are, therefore, necessary, under the current economic crisis that has hit so many European societies in order to defend the interests of the most vulnerable groups of people while considering the benefits that such a law has for the credit institutions, and the overall economy, as well.

7.

## **Didier Noël, ECDN (BE)**

### **1. The Belgian court procedure for situations of over-indebtedness concerning natural and non merchant persons**

The Act on collective debt settlement is for those people who are not (or no longer) traders, the counterpart of the Acts on the corporate reorganisation procedure and bankruptcy applicable to traders.

It enables them to be freed from their whole existing or future debt, even if it has only been reimbursed in part within the scope of a plan approved by the credit grantors or, alternatively, imposed by the court, while having sufficient earnings for themselves and their families to live with dignity during the entire procedure.

**The debtor takes the initiative.**

If he or she is not or is no longer a trader, is no longer capable of repaying due debts, or those about to mature, on a durable basis and has not manifestly orchestrated his or her own insolvency, the court will proceed to make a decision on the admissibility of the case in question.

**The procedures to obtain enforced payment of debts and the ensuring interest are suspended.**

After having accepted the task that is entrusted to him, the debt mediator appointed by the court in its admissibility decision<sup>4</sup>, is assigned to receive the debtor's income, to place a sufficient sum at the debtor's disposal each month in order to cover his or her ongoing expenses<sup>5</sup>, to receive declarations made by creditors, to prepare a draft out-of-court settlement, to submit it for the debtor's, his or her spouse's and creditors' approval, where necessary, to call upon the court to endorse the out-of-court settlement and, if the out-of-court procedure fails, to ask to the court to impose a legal settlement. The debt mediator has in theory one year maximum at his or her disposal for carrying out these missions.

**His or her impartiality and independence must be absolute.**

The creditors receive a copy of the decision on admissibility and a credit declaration form. They have to send back their declaration to the debt mediator within a certain period of time. Normally, the creditors' and the debtor's acceptance has to be forthcoming in order for the draft out-of-court settlement to be endorsed.

The content and the period of the out-of-court settlement is left to the mediator's discretion, with the agreement of the debtor, and where appropriate his or her spouse and the creditors. The duration of the plan must however remain reasonable and the mediator must take care that debts relating to necessary goods or services for leading a dignified life are paid (for example, debts relating to healthcare or to the supply of energy in order to avoid any interrupted supply of these services).

The duration of a legal settlement is five years according to the law, and the measures that can be contained therein are also prescribed by law.

The legal settlement can contain a total payment of the principal of the debts (the expenses and interests are remitted) or a partial payment thereof. The principal of certain debts (alimony, for example) cannot however be subject to any rebate. When the plan contains a rebate of part of the debt's principal, the debtor's distrainable goods are normally the subject of a prior sale. Most courts do not apply this measure when it has only limited economic effect.

In some possible cases of complete insolvency, debtors may even be totally discharged from their liability without having any payment imposed upon them, in return for compliance with certain measures, if any, such as budgetary guidance. The debt mediator must survey the execution of the out-of-court or legal settlement and submit a report to

---

<sup>4</sup> The debt mediator can be a lawyer, an institution recognised to practise debt mediation, a notary or a bailiff. Most of those who are appointed by a court belong to the two first groups.

<sup>5</sup> This sum must not be less than the legal minimum income nor, except for a decision justified by a court, the threshold of the debtor's non-distrainable income. Furthermore, in some circumstances, the court can be asked to rule that additional income is placed at the debtor's disposal.

the court on it each year. The court can be seized at any time throughout the proceedings and after the drawing up of a plan in order to solve a problem during the proceedings or difficulties that are hampering the execution of the plan, or in order to adapt or revise the plan in the light of new circumstances. The debtor must co-operate to ensure the successful conclusion of the proceedings and is subject to an obligation to be sincere and transparent about his or her assets, on pain of a possible revocation of the decision to admit the settlement plan. Guarantors who have in one way or another committed themselves in favour of these persons may also be discharged from their liability, if it has been deemed to be disproportionate to their wealth.

The costs which a debt mediator can claim from the debtor and the remuneration of the mediator with responsibility for the debtor correspond to fixed amounts determined by a federal regulation. The breakdown of these costs and remuneration established by the mediator is checked by the court. During the procedure, the mediator must withhold an amount from the debtor's income as payment of those costs and his or her remuneration. In the event that the debtor is totally insolvent and, in the event of the debtor's partial insolvency, on the mediator's proposal, if it is considered legitimate by the court, the mediator's costs and remuneration may be paid in whole or in part by the aforementioned Fund for Dealing with Over-indebtedness.

## **2. Judicial procedures dealing with over-indebtedness: characteristics and types<sup>6</sup>**

The judicial procedures aimed at tackling the problem of over-indebtedness that exist in Europe have certain similarities and many differences. Some of these will be identified below. This approach might be useful in facilitating the development of a European procedure or broad guidelines that might serve to harmonise these procedures.

### 1. The nature of the procedure

European procedures can be divided into three types according to their basic aim and the manner in which they seek to satisfy creditors:

- a liquidation procedure: this procedure is designed to liquidate the debtor's assets and to distribute the product to the creditors; by doing so, the debtor gets a fresh start and will be released from the weight of debts contracted in the past;
- a gradual debt clearance procedure, consisting in having a payment plan adopted by the debtor and his creditors or imposing it on them; within the framework of this plan, the portion of the debtor's income that remains after deduction of his current expenses will be for his creditors;
- a liquidation procedure followed by a debt clearance procedure: for example, in Germany the realisation of a certain proportion of the debtor's assets is coupled with the obligation on the debtor to comply with a debt clearance plan for six years.

It should be pointed out that straightforward liquidation or gradual debt clearance procedures are becoming increasingly rare.

### 2. A single-phase or multi-phase procedure

A judge does not necessarily intervene in all over-indebtedness resolution procedures. The judicial procedure can include an "amicable" phase during which the debtor and the creditors, generally under the aegis of a third party (receiver, mediator, commission, etc.), negotiate a debt clearance plan. This is the case in France, Belgium and the Grand

---

<sup>6</sup> From: "Regional and local treatment, prevention and assessment of over-indebtedness – European conference report, 30th of September – 1st of October 2010 (Namur – Belgium)", L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement and European Consumer Debt Network, Charleroi, 2011, p. 37 to 43.

Duchy of Luxembourg. The judge can, where appropriate, verify that the conditions of access to the procedure are met and that the plan has been approved by the parties, in which case he gives his approval. However, this intervention is not necessarily provided for everywhere and/or is not necessarily systematic.

This amicable phase may also be totally distinct from the judicial procedure, even though its implementation is one of the conditions of access. This is the system in the Netherlands and in Germany.

Even if the amicable phase does not precede the judicial procedure, the judge can use it *de jure* or *de facto*. An English judge can thus appoint an "insolvency practitioner" if the assets and debts reach a certain amount but this one is not too high. In Germany, the judge can submit a plan drawn up by the debtor to the creditors and approve it if half of the creditors representing half of the total amount of credit agree to the plan. He can also dispense with this procedure if he deems that the agreement of the majority (in terms of number and/or in terms of amounts) will not be obtained.

### 3. The debtors who benefit from the procedure

Whether the debtor is or is not a natural person and whether or not he habitually engages in a trade constitute the two criteria that distinguish between the European judicial procedures from the point of view of the debtors who can apply to benefit therefrom.

As is the case in Germany and in the Grand Duchy of Luxembourg, the procedure is available only to natural persons who are not or who traders are no longer. Former traders are excluded in certain countries (for example France). On the other hand, in the Netherlands and in Sweden, traders and/or self-employed operators who are still in business can benefit from the scheme provided their income from this activity is limited (in practice, it is still difficult for entrepreneurs to benefit). Finally, it is the term "consumer", with the meaning that the national law applies to this term, which is used when referring to beneficiaries, and not the terms "natural person" or "trader".

### 4. Debts taken into account within the framework of the procedure

The procedure takes into account the debtor's overall debts, irrespective of their origin or duration, or a proportion of his debts. In France, for example, even though debtor status entitles him to benefit from the procedure for the settlement of over-indebtedness of individuals, debts of professional origin cannot be taken into account.

### 5. Conditions of access to the procedure

There are not necessarily any conditions of access to the procedure. There are no such conditions in England and Wales.

In countries where such conditions exist, they can be divided into three categories:

- Technical conditions: these conditions consist in the compulsory and advance payment of costs and, possibly, verification that the debtor has sufficient assets to pay these costs (this condition is imposed in Germany, but the judge can delay this payment until the debts are written off); the conditions also include a requirement that the debtor's indebtedness must be below a certain amount or that his assets must have a minimum value (in England, these amounts are £40,000 and £4,000 respectively).

- Subjective conditions: these conditions essentially cover the notions of good faith (for example, in the Netherlands, in France and in Belgium) and merit (in Sweden); good faith concerns the manner in which the debts were contracted and/or executed or whether or not the debtor complies with the obligations imposed on him by the procedure (in the latter case this involves the concept of procedural good faith); good faith can be presumed (the creditors must then provide contrary proof, as in France) or otherwise (in the Netherlands, the debtor must demonstrate that the obligations that he has contracted in

the previous five years were contracted in good faith and must also demonstrate good faith in the execution thereof; good faith must be established by the judge (the Dutch judge must establish that the debtor is not acting in a way that is prejudicial to his creditors and that he is able to meet his obligations) or this verification is left to his discretion.

- The fact that the debtor has sought to reach an agreement with his creditors and has not succeeded; the debtor is simply expected to produce the declaration of a third party to this effect (the Dutch debtor must produce a declaration to this effect issued by the municipal bank that assisted him in his formalities), but the debtor can also be placed under an obligation to provide documentary proof of this (for example, in Germany he must submit his draft plan and explain why the creditors disagreed, and the judge will decide whether this draft plan was feasible before granting access to the procedure).

#### 6. Suspension of the accrual of interest and of the enforcement measures connected with the procedure

Opening of the procedure rarely (and even less irrevocably) results in suspension of the accrual of interest (this effect is associated with the Belgian and Dutch procedures). The enforcement measures either can be suspended automatically from the start of the procedure or they can be suspended only by decision of the judge. In England, if the judge orders the parties to engage in an amicable phase ("interim order"), he can decide that no enforcement measures can be taken until an agreement is reached between the parties. This measure can last throughout the procedure or the debtor may benefit from it only for some of the procedure.

#### 7. The duration of the procedure and the plan

A distinction must be drawn between these two types of periods.

Certain national legislations provide for periods that are inherent to the actual procedure. For example, in Germany the judge must decide within three months of the submission of the application by the debtor.

Other periods are set by law but concern the payment plan. These periods can be either maximum or minimum periods.

Maximum periods vary from one year (in England and Wales, but this period can be shortened at the request of the official receiver if he decides that the assets are insufficient to refund the creditors, or it may be extended) to three years (within the framework of an English "income payment order" or "income payment agreement order") or five and seven years. These periods may or may not be accompanied by conditions and concern all the types of plans or a particular category of plans.

Belgium also sets a minimum period for certain plans.

#### 8. The role of the creditors

The role of the creditors changes according to the different stages of the procedure:

- They can appeal against the decision to open the procedure.
- They may be called upon to agree to the payment plan, whereby the judge can impose the plan in certain cases and in certain countries (for example Germany).
- Their opinion is sometimes asked before the judge takes a measure that totally writes off the credit (this is also the case in Germany).

#### 9. The trustee and his/its role

The nature of the trustee, i.e. the third party responsible for assisting the debtor and managing the procedure and the execution of the plan - with the debtor or in his place - and, where appropriate, checking and implementing the plan, is not the same in all European countries. The trustee can be a public official or an administration (the Swedish

SEO) or a private individual or a private institution that might be an officer of the court (Belgian debt mediators are generally lawyers or debt mediation services approved by the regional or community authorities and set up within public social welfare departments or non-profit associations).

The importance of the trustee's mission can vary and the content of his/its mission can be determined by law or by practice:

- to prepare the application that the debtor must submit to benefit from the procedure (in Sweden and in Norway);
- to check the credit that is declared for him (in Germany and in Belgium);
- to put together a draft plan to submit to the debtor and the creditors for approval (in Belgium) or to help the debtor do this (in Sweden);
- to monitor the implementation of the plan;
- to make the payments to the creditors scheduled by the plan (the trustee does this himself/itself);
- to liquidate the debtor's assets (in Germany).

One trustee whose task is defined in detail by the law is the French *commission départementale*. It has the following tasks:

- \* to establish that the conditions for opening are met (with the possibility of a court appeal against its decision);
- \* to hear any person whose testimony it deems useful;
- \* if necessary, to publish a call to the creditors;
- \* to inform the guarantors that the procedure has been opened;
- \* to inform the creditors of the liability that has been declared (the creditors can lodge objections);
- \* to request information from the administrations, the social security funds and the credit institutions;
- \* to inform the debtor of the statement of liabilities as ultimately determined by the commission (the debtor can also lodge objections);
- \* to determine the "subsistence level" (a minimum level must be respected);
- \* to invite the judge to verify the credit, at the request of the debtor or otherwise;
- \* if necessary, to request that the judge suspend the enforcement measures during the procedure (provided the conciliation phase does not last more than one year);
- \* to draw up a draft agreement that the debtor and the creditors are invited to approve;
- to request, where appropriate, that the judge grant the debtor personal rehabilitation;
- to recommend ordinary measures (in the case of "active" over-indebtedness), which can in principle last more than 10 years, or extraordinary measures (in the case of "passive" over-indebtedness); ordinary measures consist in delaying or rescheduling the payment of the debts, imputing the payments as a matter of priority to the principal that is payable to the creditors, reducing the interest rates or cancelling them and granting a partial or total remission of the balance of any mortgage loans if the building for which the loan was granted is sold; extraordinary measures consist in granting the debtor a two-year moratorium (the interest can continue to accrue, even at a reduced rate) and then granting him either ordinary measures, a partial remission of debts or a total remission of debts after liquidation of the debtor's realisable assets if his situation is irredeemably compromised (the latter measure requires his agreement).

#### 10. A plan that may or may not be "predetermined"

According to the Belgian procedure, the debt settlement plan can be defined before the amounts intended for the payments which will be made for them under the terms of this plan are constituted. The contrary situation also exists, which avoids having to revise or

adapt the plan in the event of a change in the debtor's professional or personal life (in the Netherlands).

#### 11. The measures contained in the plan

These measures may be defined and authorised by law, possibly in a limited manner (in Belgium, the plan imposed by the judge can include only the measures listed in the law). The judge, the parties or the trustee can also enjoy complete freedom (as in England).

#### 12. Cancellation of debts

The arrangements that accompany the cancellation of debts can also vary considerably from country to country:

- New debts (contracted after the start of the procedure) can be excluded.
- The cancellation might come into force with regard to the debtor automatically (in Denmark and, in principle, in England) or might be granted to him only on the basis of a court decision, which has been taken upon a proposal made by the trustee (in Belgium), at the request of the debtor himself, who must have requested it at the start of the procedure or at a later date (in Germany).
- The creditors or the trustee can choose to oppose the decision. For example, this is the case in Germany, where the legislation lists the reasons for refusal, which include banking fraud, the intentional presentation of false documents to obtain a loan or an allowance, the granting of a remission within the previous ten years or prior refusal of remission because of the violation of one's obligations or delay in the opening of the insolvency procedure.
- The cancellation might be total (in France, where the debtor's situation is irredeemably compromised or, in Belgium, if he is totally and definitively insolvent) or it might be only partial (in the Grand Duchy of Luxembourg, but there is a fund that can be used to pay certain debts or some of the debts which are not cleared if a plan has already been implemented for at least seven years).
- The cancellation may have to be preceded by a phase of asset liquidation and, in particular, of liquidation of the debtor's building. However, this is not the case everywhere or this measure may not be imposed systematically (the house of a Norwegian debtor will not be sold if it is proportionate to the debtor's needs and if it is not the most important economic interest for the creditors; in Germany and in Greece, in order to avoid having this measure imposed on him, the debtor must have made payments to his creditors amounting to 85% of the total value of the building in question).
- The cancellation can be coupled with injunctions or debtor assistance measures. For example, in England and Wales the "bankruptcy restriction order" allows the judge to forbid the debtor from carrying out certain functions, from taking up certain forms of employment or from creating certain types of company according to the debtor's behaviour.
- The cancellation can be reversible (this would be the case in Germany during the year in which the procedure starts if a creditor demonstrates that the debtor has not met one of his obligations and has harmed his creditors).
- It may not be possible to cancel certain debts, such as guaranteed debts, criminal fines and educational bursaries to be refunded to the State (in the Netherlands), taxes (in the Grand Duchy of Luxembourg), debts resulting from fraud (in England) or debts resulting from a loan contracted to pay the procedural costs (in Germany).

#### 13. Particular obligations of the debtor

During the procedure, two types of specific obligations are imposed on the debtor: information obligations (such as the obligation to inform the liquidator of any change of residence or employment) and the obligations to respect the collective nature of the

procedure and to maximise his resources (such as the obligation to seek appropriate gainful employment, in Germany and in the Netherlands, and, in Germany, the obligation to transfer all or part of the inheritance received).

#### 14. The amount left periodically to the debtor during the procedure to enable him to pay his current expenses.

This amount can be calculated according to precise criteria that are the same for all debtors (as in the Netherlands) or can be set on a case-by-case basis subject to certain ceilings, in particular minimum ceilings corresponding to the amount of certain social benefits or the non-seizable part of the income. It can also be aligned to this reference income. As an incentive, it can increase after a certain number of years.

#### 15. Consequences of non-compliance with the obligations resulting from the plan

In the event that the debtor fails to comply with the obligations imposed on him by the plan, the judge may terminate the plan and/or the procedure, decide that the debtor forfeits the benefit of the writing-off of the debts or simply postpone the writing-off of the debts (in England and Wales).

In addition, it is not always possible to reintroduce a procedure, even after a certain period of time has elapsed (for example, it is not possible to have a second procedure in Sweden).

#### 16. Parallel procedures

Alongside the main bankruptcy or clearance procedure phased over time, there can be amicable or judicial procedures that concern only a certain number of claims or a certain number of creditors. For example, in England the "Individual Voluntary Arrangement" allows the debtor to agree to a five-year clearance plan with at least  $\frac{3}{4}$  of his creditors while, on the basis of a "County Court Administration Order", the judge can impose a clearance plan accompanied by a moratorium for debts less than 5,000 pounds sterling. The ultimate objective of coordinating the measures taken in the Member States concerning the assets of an insolvent debtor - which is the purpose of European Union Council Regulation No. 1342/2000 of 29 May 2000 - is to ensure the proper functioning of the internal market. In the light of a brief cross-cutting examination of the different aspects of the existing procedures in European countries, it appears to us that this objective cannot be achieved without making these procedures as uniform as possible. In effect, this involves the equal treatment of debtors and creditors regardless of their place of residence in Europe and the consequences that unequal treatment can have as regards the reluctance of consumers and producers to forge cross-border relations and, finally, as regards the development of a genuine internal market. Any remaining specific characteristics of one or other country should remain the exception, provided it is objectively justified and reasonable. We feel that this type of policy is all the less utopian as the existing procedures are evolving within each State (there are no longer any simple and straightforward phased debt clearance or liquidation procedures). Furthermore, the issues that they raise and the discussions which are conducted concerning these procedures may be common to several countries.

#### Bibliography:

"Consumer bankruptcy in comparison: do we cure a market failure or a social problem?" , J. Niemi-Kiesiläinen, Osgoode Law Journal, 1999, vol. 37, 1-2, 473.

"Report on legal solutions to debt problems in credit societies", J. Niemi-Kiesiläinen and A.-S. Henrikson, Council of Europe, Bureau of European Committee on Legal Cooperation, 2005.

"Towards a operational common European definition of over-indebtedness", Observatoire de l'Épargne Européenne, Personal Finance Research Centre (University of Bristol), Centre for European Policy Studies, European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008, [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi)

"Schuldsanering en goede trouw", A.J. Noordam, doctorate thesis, Department of Law, Vrije Universiteit Amsterdam, 2007.

### **3. Court procedures for situations of over-indebtedness among natural persons**

#### Court procedures for situations of over-indebtedness among natural persons

Each of our countries should have or develop for itself a specific procedure for over-indebted natural persons. This procedure should be distinct from the procedure that applies to legal entities (companies and associations).

The procedure should not consist merely in the liquidation of assets but should enable the over-indebted person to refund his debts according to a repayment plan while retaining the assets and the proportion of his regular income that is essential for him to continue to live decently during the period of the procedure and the reimbursement plan. A balance must be struck between conflicting concerns. It is right for creditors to expect to receive repayment for a sizeable proportion of their loan if this is possible taking into account the portion of the debtor's income that exceeds the amount that he and his family will need to live a normal life (which we will refer to as "reserved income"). It is also legitimate to ensure that the debtor is not marginalised by being cut off from all normal economic and social life and that the members of his family and, in particular, the children do not suffer the consequences of his failure in terms of their health, education and training.

The conditions for the opening of the procedure should be verified by an authority whose independence is guaranteed (for example a judge), which we will refer to heretofore as "the authority". These conditions should be adjusted according to the objective pursued by the procedure and should be defined taking into account the need for efficiency: only the degree of over-indebtedness and the fact that it was not arranged purposely by the person concerned should be verified. The level of over-indebtedness should conform to the generally accepted definition, i.e. the fact that it is impossible over a long period of time for a household to pay simultaneously normal bills and financial commitments, whether they be present or future (anticipated or foreseeable), taking into account the household's current income, the composition and the value of its assets which are not essential for a normal life. Intentional insolvency should not be assessed only on the basis of actions but should be characterised by a clear intention to commit fraud (with prima facie evidence).

In order to gain access to and facilitate the procedure, the person who is over-indebted must submit to the authority a written document which must include, on the basis of a stereotype with supporting documents, a detailed statement of income, other assets, current expenses and financial commitments undertaken by himself and the other members of his household (and the guarantees associated with said commitments).

The opening of the procedure should be accompanied by measures that meet its objectives (refund of creditors while the over-indebted person and his family continue to have a normal life). The financial situation of the over-indebted person should be a "snapshot", which means, on the one hand, that the interest accruing and the enforcement measures will be suspended (unless the authority gives reasons for an exemption) and, on the other hand, that this person is forbidden to take any action that aggravates his financial situation (unless the authority gives reasons for an exemption).

In order to maintain the trust of the creditors and of any other interested party (for example the guarantors) in this system, the proper conduct of the procedure (and the implementation of the future plan) must be supervised by an official body that acts in an auxiliary capacity with respect to the authority and is independent and impartial vis-a-vis all parties, which we will refer to hereunder as "the liquidator", which is the name used by the European regulation on insolvency procedures. The role of the liquidator would be to collect the income of the over-indebted person from the month or the second month following his access to the procedure, to define the reserved income in consultation with him, which may, where appropriate, be calculated on the basis of budgetary reference standards, to place this income at his disposal without delay, to take into account the composition of the household, his property and his socio-professional situation on the basis of the document instituting the procedures, a visit to his home and external sources

of information, to identify the amounts actually owed to the creditors in addition to what they claim, to draw up a draft plan, to ensure the proper implementation of the plan that will be ultimately determined and to apply to the authority in the event of any problem. The cost of this work must be borne in whole or in part by the public authorities or by a fund managed by them. In the event of an error or a conflict of interests, it must be possible to replace the liquidator. The liquidator would be personally responsible for his management.

Any disagreement by the over-indebted person concerning the liquidator's decision as regards the reserved income should be handled through an appeal arranged according to the special procedure provided for in the law of each country for urgent cases. This would also apply to any appeal that might be lodged against the decision to open the procedure.

To this end, moreover, the opening of the procedure should be accompanied by the publishing of a notice in the official journal of the country in which it takes place. The creditors, guarantors and providers of income could be informed in some way. The liquidator should reiterate this information by any means of communication so that he is confident that it has been received by the interested parties.

The amounts to be paid by the over-indebted person would be determined by the liquidator giving justified reasons at the start of the procedure following receipt of the credit statements. All the interested parties should be able to apply to the authority in the event of a disagreement on the reasons given for the liquidator's decision.

However, the proposed distribution of the amounts retained by the liquidator should be determined only after a maximum period of five years during which he would retain the proportion of the income that exceeds the reserved income. This solution would offer the advantage that a plan that has been established from the start of the trial period would not have to be constantly adapted (in the event of a change affecting the family, financial or socio-professional situation of the over-indebted person or of a member of his household).

The over-indebted person, the creditors and the other interested parties would not necessarily have to be consulted and they would not have to give their approval to the draft plan. The authority would validate the draft plan if the rules governing the procedure have been complied with and if no exemptions have been made to a provision of substantive law which does not allow such an exemption.

The draft plan could include an arrangement to remit the costs, penalties and default interest and, where applicable, all or part of the principal. The duration of the trial period would depend on the amount of debt and the proportion of the income that the liquidator could retain (beyond the reserved income). This would therefore be a purely economic question.

The liquidator should be authorised to invite the over-indebted person to take certain measures aimed at increasing his income or reducing his costs and, where appropriate, to include them in his draft plan or to have the authority apply measures prior to the draft plan.

If the over-indebted person is totally and definitively insolvent at the start of the procedure or becomes so during the procedure, the liquidator should be authorised to refer the case to the authority so that the person can obtain a total remission of the principal of his debts. A person would be considered as being totally and definitively insolvent when no proportion of his income could be retained by the liquidator to satisfy his creditors and insofar as no significant increase in income or reduction in expenses can reasonably be expected during the maximum trial period.

It should be possible to terminate the procedure prematurely only on one condition, i.e. that the over-indebted person does not comply with the obligations imposed on him by the procedure and, where applicable, the plan. In this case, the procedure and its effects would continue for as long as the liquidator distributes the amounts that he has retained among the creditors and in accordance with common law.

Access by the over-indebted person to this procedure would automatically result in the

opening of a similar procedure on behalf of the guarantors, provided, of course, that they agree to this measure.

#### A judicial procedure to tackle the problematic indebtedness of natural persons

In parallel to the judicial procedure intended for over-indebted persons, it would be appropriate for each of our countries to make provision for a more flexible procedure for persons whose over-indebtedness is not yet established but who are facing a problematic situation of indebtedness.

This procedure would be opened before the authority at the initiative of the debtor through the following formalities:

- a declaration to the effect that he is in financial difficulties that prevent him from honouring all or some of his financial obligations;
- the choice of a mediator from among the services approved by the public authorities to undertake debt mediation and debt counselling;
- the submission of a document which includes, on the basis of a stereotype and with supporting documents, a detailed statement of income, other assets, current expenses and financial commitments (as well as the guarantees associated with said commitments).

The authority would order the suspension of the enforcement measures for a period of six months renewable twice upon a reasoned request by the debtor.

During this period, the debt mediator should determine the debtor's reserved income, where appropriate on the basis of reference budgetary standards, and the amounts that he actually owes his creditors and draw up a draft plan to clear these amounts. If he obtains the agreement of the debtor and the majority of the creditors to this draft plan, he would have to have it officially recorded by the authority to make it enforceable. Failing an agreement, he would have to invite the authority to impose a settlement plan on the basis of the draft plan.

In these circumstances, the suspension of the enforcement measures would be extended for as long as it takes to implement the plan.

The mediator should be absolutely free in his choice of the measures that can be taken under the draft plan, including a remission of the debts, the liquidation of certain assets or refinancing by a financial institution duly approved for this purpose and supervised by the public authorities.

The collection of the debtor's income, monitoring of the implementation of the plan and, where appropriate, management of his budget by the mediator could be envisaged from the outset or during the procedure, but this should not be the case systematically.

If the debtor does not comply with the plan, the suspension of the enforcement measures would be terminated and all the amounts owed to the creditors would become immediately due.

## D 2.2: Social Media – Neue Kanäle für Beratung und Kundeninformation, bessere Informationsquelle für Verbraucher?

### **J.W. Wagner, CreditPlus**

Die durch Social Media in Gang gesetzte Entwicklung zu einer dialogorientierten, vernetzten Kommunikation – auch mit dem Kunden – ist nicht mehr rückgängig zu machen und wird immer selbstverständlicher. Eine Präsenz wird auch von Banken zunehmend erwartet.

Verbraucher sprechen in Social Media über Banken und deren Produkte, egal ob ein Anbieter dort vertreten ist oder nicht. Um die Äußerungen zu kennen und je nach dem entsprechend reagieren zu können, ist es wichtig, dort vertreten zu sein.

Eine Zurückhaltung in Social Media aufgrund der Befürchtung, durch eigenes Engagement negative Meinungen von Verbrauchern erst zu provozieren/zu potenzieren, ist daher die falsche Politik. Diese Meinungen entwickeln sich sowieso.

Social Media ermöglichen eine unkomplizierte und persönliche Kommunikation auf Augenhöhe. Im Gegensatz zu einer eher einseitigen Kommunikation auf der Website, kann man in Social Media individueller auf den Verbraucher eingehen.

Social Media machen die Kommunikation mit dem Kunden transparenter und schneller. Kundenmeinungen haben mehr Gewicht, im positiven und im negativen Sinne. Eine Kundenaussage kann sich sehr schnell potenzieren.

Social Media eignen sich für generelle Themen/Fragen/Serviceleistungen. Tiefergehende individuelle Gespräche können dort nicht geführt werden. Der Datenschutz bildet die Grenze.

In Social Media beraten sich Kunden Kunden/Verbraucher untereinander. Die Meinung und die Erfahrung anderer Verbraucher werden für eine Kaufentscheidung immer wichtiger. Anbieter sind daher gut beraten, diese Meinungen zu kennen und in ihre eigene Kommunikation zu integrieren.

CreditPlus will Kunden dort beraten, wo diese es wünschen, Social Media als ergänzenden Kommunikationsweg nutzen und einen Mehrwert zu den anderen Kommunikationskanälen bieten. Es macht keinen Sinn, die Inhalte einer Website hier zu wiederholen. Der Fokus muss auf dem Angebot zum Dialog liegen.

---

---

### **Thomas Bieler, ING DiBa**

Der aktuelle Hype um das Thema Social Media führt dazu, dass deren Bedeutung für die Kommunikation von Unternehmen im Vergleich zu den klassischen Kanälen derzeit noch überschätzt wird.

Perspektivisch – vor allem vor dem Hintergrund des Informationsverhaltens der jungen Generation – wird die Bedeutung der Social Media in der Kommunikation mit Kunden und Interessenten deutlich zunehmen.

Die persönliche Beratung erfordert in vielen Fällen einen geschützten Raum, den die Social Media-Kanäle nicht bieten. Die Bedeutung der Social Media in der Kundenberatung wird daher zu einem großen Teil darauf beschränkt bleiben, den Kunden mit seinem Anliegen abzuholen und dann in die geschützten Kundenbetreuungs Kanäle weiterzuleiten. Die verstärkte Nutzung der Social Media wird auf lange Frist dazu führen, dass sich viele Nutzer auch in finanziellen Fragen nicht mehr allein von Anbietern oder unabhängigen Institutionen - wie etwas Verbraucherzentralen - informieren und beraten lassen, sondern in die Entscheidungsfindung ebenfalls die Erfahrungsberichte und Einschätzungen

anderer Kunden einbezogen werden (vgl. Beispiele wie, doyou.de, ciao.de oder die Produktbewertung auf amazon.de).

Die Social Media bieten insbesondere auf Facebook die Möglichkeit, Nähe zum Kunden zu zeigen und die eigene Marke als offenes und kommunikatives Unternehmen zu stärken. Als Unternehmen in den Social Media nicht aktiv zu sein, bedeutet nicht, dass man als Unternehmen in den Social Media nicht vorkommt.

---

---

### **Hartmut Schwarz, VZ Bremen**

*„Social Media bezeichnen digitale Medien und Technologien, die es Nutzern ermöglichen, sich untereinander auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft zu gestalten.“*

(Zitat Wikipedia)

Ziel dieser Entwicklung war die Vernetzung bestimmter Zielgruppen untereinander (StudiVZ, SchülerVZ etc.) – in der nächsten Phase griffen dann die kommerziellen Dienstleister ein und es entwickelte sich ein „Dialog“ zwischen den Verbrauchern und Produzenten (denn die waren plötzlich auch in den Strukturen vertreten). Die Systeme wandelten sich in kurzer Zeit von kommunikativen Netzwerken hin zu neuen Vertriebskanälen.

1. Unternehmen nutzen heute Social Media auf vielseitige Art und Weise (Marketing, Branding etc.)
  2. Die Präsentationen lassen keinen Rückschluss zu, ob sie vom Unternehmen oder von Verbrauchern erstellt wurden, die Grenzen zwischen Meinung und Werbung fließen
  3. Die Informationsmenge über die neuen Kanäle nimmt zu, eine Qualifizierung der Inhalte ist kaum noch möglich
  4. Der Preis der „kostenlosen“ Dienste sind die persönlichen Daten
  5. Deshalb ist ein vorsichtiger Umgang heute wichtig und für die Zukunft müssen neue Regeln aufgestellt werden.
  6. Keine Monopole der größten Unternehmen (Facebook, Google) zulassen
  7. Offene Schnittstellen zwischen den Netzwerken, um die Entscheidungsfreiheit bei den Verbrauchern sicher zu stellen
  8. Die Betreiber der sozialen Netzwerke müssen ihre Produkte sicher machen
- 
- 

### **Prof. Julius Reiter, FOM Essen**

Die Finanzbranche nutzt über Social Media bereitgestellte private Verbraucherdaten zur Vertriebssteigerung

Mit Informationen aus Social Media kann die Verkaufspsychologie im Kundengespräch verfeinert werden, wobei die Beratung auf der Strecke bleibt.

Social Media bietet dem Finanzberater eine verbesserte Ausgangsbasis für Adaptive Selling.

Social Media beeinflusst die Vertrauensbasis zwischen Finanzberater und Kunde.

Im Social Media achten viele Verbraucher nicht auf Datenschutz.

## D 2.3: Inkassounternehmen – Fairness in der Krise oder verdienen an der Not der Schuldner? Rechtliche Probleme, bestehende Standards, Verantwortung der Banken.

### **Tim Sommer, IHV e.V. Wilhelmshaven**

Inkassounternehmen stellen eine täglich neue Herausforderung für die Schuldnerberatung dar. Wenige positive Beispiele verhandlungsoffener und gesprächsbereiter Inkassounternehmen verblassen vor der Übermacht der dogmatisch eingestellten Unternehmen.

In den vergangenen Jahren haben sich zu den beiden genannten Inkassogruppen noch diverse Inkassounternehmen gesellt, deren Tätigkeiten und Handlungsweisen weder ethisch-moralisch, noch gesetzlich vertretbar sind.

Schon die Kontaktaufnahme wird von Teilen der Inkassobranche derart erschwert, dass konstruktive und kurzfristige Lösungsansätze nicht vermittelt werden können. So ist z.B. die Kohl KG nur über eine teure 0900er Telefonnummer zu erreichen. Diese kostenpflichtigen Nummern sind in vielen Beratungsstellen gesperrt, betroffene Schuldner verfügen nicht über die notwendigen finanziellen Mittel. Eine persönliche Kontaktaufnahme ist somit ausgeschlossen.

Selbst große Unternehmen, die dem BDIU angeschlossen sind, verlangen überhöhte Kosten von den Schuldnern. Die berüchtigte Kontoführungsgebühr von bis zu 5,- € im Monat gehört inzwischen zum Standard. Unrechtmäßige Einigungsgebühren werden ebenso verlangt, wie sonstige, oft nicht nachvollziehbare Gebühren.

Ständig wechselnde Zuständigkeiten und Ansprechpartner, Call-Center, vor geschaltete Hilfsunternehmen (z.B. EOS) und dauerhafte Weitergaben der Forderungen an Rechtsanwälte und weitere Inkassounternehmen erschweren die Verhandlungen zusätzlich.

Die Abgründe der Inkassobranche werden u.a. ersichtlich, wenn Inkassounternehmen Forderungen von Gläubigern aufkaufen, um sie dann von anderen Inkassounternehmen eintreiben zu lassen. Die Schuldner werden hier systematisch als Gelddruckmaschine missbraucht.

Einreden der Zinsverjährung werden ebenso gerne missachtet, wie Hinweise auf unrechtmäßige Gebühren. Selbst die Herausgabe vollstreckbarer Ausfertigungen von Titeln kann zu einer echten Herausforderung werden. Schneller Inkasso versucht sich seit Monaten darin, dies als eine Holschuld einzuordnen und verweigert somit die Herausgabe.

Wenige positive Veränderungen verblassen durch die überwiegende Zahl negativer Handlungsweisen von Inkassounternehmen. Es bedarf hier strikter gesetzlicher Regelungen, um dem Wildwuchs in dieser Branche Einhalt zu gebieten. Besonders seriöse Inkassounternehmen sollten ein Eigeninteresse daran haben, die schwarzen Schafe so zu selektieren.

---

### **Kirsten Pedd, BDIU**

Als Partner der Wirtschaft realisieren die Mitgliedsfirmen des Bundesverbandes Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) zahlungsgestörte Forderungen im außergerichtlichen Inkasso.

Sie bieten ihren Auftraggebern umfangreiche Beratungsleistungen, die den weiteren positiven Geschäftskontakt mit dem jeweiligen Schuldner sicherstellen sollen. Als erfahrene Dienstleister im Forderungsmanagement helfen sie Unternehmen, ihre

Liquidität zu sichern und so im Wettbewerb zu bestehen.

Seit 1956 vertritt der BDIU die Interessen der Inkassowirtschaft gegenüber der Öffentlichkeit und der Politik. Heute gehören dem Verband 560 Unternehmen mit rund 20.000 Beschäftigten an, und damit etwa 70 Prozent der aktiven Inkassounternehmen und rund 90 Prozent des Marktes. Sie vertreten die Interessen von mehr als einer halben Million Gläubiger aus allen Wirtschaftsbereichen. Gemeinsam halten die BDIU Mitgliedsunternehmen ein Forderungsvolumen von weit mehr als 25 Milliarden Euro.

Über 5 Milliarden Euro führen sie pro Jahr dem Wirtschaftskreislauf wieder zu. Der BDIU ist der größte Verband von Forderungsmanagementdienstleistern in Europa und der zweitgrößte weltweit. Durch seine Mitgliedschaft im europäischen Dachverband FENCA und die Kooperation mit dem US-Partnerverband ACA International sind die BDIU-Mitglieder in ein weltweites Netzwerk von mehreren Tausend Unternehmen der Branche eingebunden. ([www.inkasso.de](http://www.inkasso.de)) Dem BDIU ist es seit jeher ein besonderes Anliegen, dass Schuldner nicht übervorteilt und z.B. mit überzogenen Kosten oder nicht bestehenden Forderungen konfrontiert werden.

**Siehe dazu auch die 10 Prüfsteine für seriöses Inkasso auf:** [www.inkasso.de](http://www.inkasso.de)

Von unseriösen Geschäftspraktiken, wie sie seit einiger Zeit zum Beispiel in Form von Internetabofallen in den Medien genannt werden, distanziert sich der BDIU in aller Deutlichkeit.

Wenn das Vorgehen eines Mitgliedsunternehmens des BDIU vom Schuldner oder seinem Vertreter als nicht angemessen betrachtet wird, besteht seitens des BDIU der ausdrückliche und dringende Wunsch, hierüber in Kenntnis gesetzt zu werden. Der Verband verfügt über ein Ombudsmann-Verfahren und ein effektives Beschwerdemanagement, das in solchen Fällen auf Veranlassung des Schuldners zum Tragen kommt.

Des Weiteren geht der BDIU satzungsrechtlich gegen Mitglieder vor, sollten diese wiederholt gegen das Gebot eines „Inkasso mit Augenmaß“ verstoßen. Die Mitglieder unterwerfen sich freiwillig einem Kodex, der einen sachbezogenen und fairen Umgang mit allen Verfahrensbeteiligten vorschreibt. Inkasso ist als marktübliches Instrument zur Forderungsrealisierung wirtschaftlich akzeptiert, betriebswirtschaftlich sinnvoll und volkswirtschaftlich äußerst nützlich. Denn die Realisierung bestehender und unbestrittener – nur solche sind inkassofähig nach geltendem Recht – Forderungen sichert Arbeitsplätze in allen Branchen der Wirtschaft und eine entsprechende Liquidität der Unternehmen, die für die ausstehenden Forderungen durch Lieferung oder Leistung in Vorleistung getreten sind und nunmehr durch den in Verzug befindlichen Kunden einen Anspruch auf Begleichung ihrer Rechnung haben.

Die Nichtzahlung stellt juristisch einen Vertragsbruch seitens des Kunden und Schuldners dar. Dennoch berücksichtigen Inkassounternehmen bei der Realisierung selbstverständlich die jeweilige Situation des Einzelnen und nehmen auf besondere Fälle wie Arbeitslosigkeit oder andere private Probleme Rücksicht. Denn nur so wird die Kundenbeziehung zwischen Gläubiger und Schuldner aufrechterhalten werden können. Warum eine solche seriöse und hochprofessionelle Dienstleistung, zu der sich der Auftraggeber im Rahmen des Outsourcing völlig legitim entscheidet, kostenfrei erfolgen sollte, konnte bisher niemand ernstlich begründen. Denn der Schuldner selbst schafft durch sein Verhalten bzw. Unterlassen – Nichtzahlung trotz Fälligkeit und Mahnung – die Notwendigkeit und die Möglichkeit der Beitreibung durch ein Inkassounternehmen. Wo pünktlich bezahlt wird, gibt es keinen Verzug – und damit auch keinen erstattungsfähigen Verzugsschaden. Aber selbstverständlich muss die Kostenstruktur dessen, was gegenüber dem Schuldner als Verzugsschaden geltend gemacht wird, angemessen und für den durchschnittlichen Verbraucher auch transparent sein. Diese von der Öffentlichkeit und den Verbraucherschützern völlig zu Recht gestellten Anforderungen sieht sich auch der BDIU verpflichtet. Innerhalb dieser Themenkomplexe gibt es sicher unterschiedliche Diskussionsansätze.

Der BDIU ist offen für diese Diskussion und auch zur kritischen Sicht auf die eigene Mitgliedschaft bereit. Eine Diffamierung der gesamten Branche durch Stereotype und

Polemik wird aber kaum den Weg zu einem konstruktiven Dialog öffnen.

---

---

### **Manfred Westphal, Verbraucherzentrale Bundesverband**

#### **Aktion Verbraucherzentralen/vzvb Mitte 2011: Sammlung von Verbraucherbeschwerden – Herausfiltern faktischer Probleme**

Von Juli bis September 2011 haben Verbraucherzentralen und Schuldnerberatungsstellen ca. 4.000 Verbraucherbeschwerden über Inkassomethoden gesammelt. Am 1.12.2011 wurden die Ergebnisse nach Auswertung der Fälle im Rahmen des BMELV-Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz auf einer Pressekonferenz präsentiert. Ziel: Erfahrungen und Probleme aufzeigen, Lösungswege benennen.

Die meisten Fälle wurden in den Bereichen „Abofallen im Internet“ und „unerlaubte Telefonwerbung“ (bes. Gewinnspielverträge, Zeitschriftenabos) bekannt.

Auf eine kleine Gruppe von Inkassounternehmen entfielen 75% der Beschwerden.

Hauptkritikpunkte:

Mangels Informationen war keine Bewertung der Hauptforderung möglich.

Es wurden überhöhte Inkassogebühren und sonstige Nebenkosten geltend gemacht und oft willkürlich festgelegt.

Gebühren durchschnittlich höher als die zulässigen Höchstgebühren bei Rechtsanwälten, Phantasiegebühren, so dass gerade bei Langzeitschulden und Ratenzahlungsvereinbarungen die Inkassokosten die eigentliche Hauptforderung um ein Vielfaches übersteigen,

Die Aufsicht über Inkassounternehmen ist nicht schlagkräftig, und es fehlt ein abgestufter Sanktionskatalog. Das dezentrale System der Landesbehörden ist wenig effizient. Einzige mögliche Sanktion ist bisher der Widerruf der Inkassobehörde.

#### **Rechtlich zu lösende Probleme**

Unzureichende Informationspflichten der Inkassounternehmen,

Überhöhte Inkassogebühren möglich mangels Gebührentabelle wie im RVG,

Angeschwollene Bagatellforderungen möglich, dadurch Unverhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung,

Phantasiekosten, -auslagen und -zinsen,

Trennung zwischen Ratenzahlungsvereinbarung und Schuldanerkenntnis notwendig

Effektivere Aufsicht und abgestuftes Sanktionssystem notwendig.

#### **Lösungswege**

Einführung klarer Informationspflichten in § 15a RVG bei Geltendmachung einer Forderung im Inkassowege, u.a. zu Identität und ladungsfähiger Anschrift des Inkassounternehmens, Vertragsart und -zeitpunkt, Art der Willenserklärung des Verbrauchers, Datum Mahnung/Verzugseintritt, spezielle Informationen bei telefonischem Vertragsschluss und Forderungsabtretung,

Festlegung einer 0,5 Maximalgebühr entsprechend RVG,

Festschreibung der Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung (wie in Österreich),

Pflicht zur transparenten und nachvollziehbaren Darlegung von Zinsberechnungen; Begrenzung der allgemeinen Auslagenpauschale, Regeln zur Erstattungsfähigkeit spezieller Auslagen und Pflicht, diese konkret zu benennen und nachzuweisen,

Begrenzung der Gebühren von Ratenzahlungsvereinbarungen, Klarstellung der Anrechnung einer Inkassogebühr auf eine zusätzliche Rechtsanwaltsgebühr,

Festlegung der formularmäßigen Trennung zwischen Ratenzahlungsvereinbarungen und Schuldanerkenntnissen,

Aufsicht: je Bundesland nur noch ein zuständiges Gericht (Länderzuständigkeit), Verankerung wirksamer, abgestufter Sanktionen im RDG: Rüge, abschreckende

Geldbußen, zeitlich befristetes Verbot der Inkassotätigkeit, Berufsverbot).

### **BMJ-Eckpunktepapier und Gesetzgebungsverfahren**

Hauptstreitpunkte könnten werden:

- der Umfang und Konkretheitsgrad der Informationspflichten,
- nur berufsrechtliche Sanktionen bei Nichteinhaltung der Informationspflichten?
- die Höhe und Staffelung der Erstattungssätze sowie die Begrenzung bestimmter Gebühren (die Kostenregelungen sollen dem Vernehmen nach in einer Rechtsverordnung allein vom BMJ vorgenommen werden),
- die Einbeziehung von Rechtsanwälten,
- Aufsicht ist Ländersache.

## D 2.4: Ansprüche bei Altersvorsorgeprodukten im Versicherungsbereich: Kapital- und fondsgebundene LV und RV

**Edda Castelló, VZ Hamburg (siehe hierzu auch den Anhang)**

### **Ansprüche bei Altersvorsorgeprodukten im Versicherungsbereich: Kapital- und fondsgebundene Lebens- und Rentenversicherungen**

Wer zur Anwaltspraxis kommt, hat meist ein konkretes Anliegen, z.B. "Ich will mein Geld zurück" oder "Ich will das nicht bezahlen".

Wer mit einem Kapital-Lebens- oder Rentenversicherungsvertrag in die Anwaltspraxis kommt, kann sein Anliegen oft nur diffus formulieren. "Stimmt mit dem Vertrag eigentlich alles?" Das ist verständlich, denn es gibt kaum eine intransparentere Sparform als eine Lebens- oder Rentenversicherung. Die erste Leistung des Anwalts ist es daher oft, gemeinsam mit dem Verbraucher eine konkrete Fragestellung zu formulieren.

Die folgenden Ausführungen orientieren sich an den häufigsten Fragekonstellationen.

Vorab: Die rechtlichen und wirtschaftlichen Optionen hängen davon ab, zu welchem Zeitpunkt der Vertrag geschlossen wurde.

Die wesentlichen Phasen:

- Vertragsabschluss vor dem 1.1.1995  
Bis zu diesem Zeitpunkt war unser Versicherungsrecht weitgehend reguliert. Dem Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen {BAV, Vorläufer des BaFin) oblag die Bedingungs- und Tarifkontrolle. Die Versicherungsbedingungen waren praktisch identisch. Die Preiskontrolle war eine "Mindestpreiskontrolle". Auf keinen Fall sollte ein Versicherungsunternehmen etwa wegen zu niedriger "Preise" in Konkurs gehen. Für die uns interessierenden Fragen gibt es eine komplizierte Übergangsregelung in der zweiten Jahreshälfte 1994.
- Vertragsabschluss 1.1.1995 bis Sommer/Herbst 2001  
Dies ist die erste Vertragsgeneration nach der Liberalisierung. Das Ende dieser Phase Sommer/Herbst 2001 resultiert aus einer Entscheidung des BGH vom 09.05.2001 {IV ZR 121/00 und IV ZR 138/99). Darin hatte der BGH die Klauseln zur Berechnung des Rückkaufwertes, zum Stornoabzug und zur Überschussbeteiligung geprüft und teilweise für unwirksam befunden. Daraufhin haben die Versicherer mit dem sog. "Treuhänderverfahren" {Ersatz einer rechtswidrigen AGB in einem laufenden Vertrag durch eine durch einen Treuhänder neu erdachten Klausel) die Klauseln zum Rückkaufwert und zum Stornoabzug ersetzt. Die Zeitpunkte waren je nach Versicherungsunternehmen unterschiedlich. Die Allianz startete mit den neuen Bedingungen am 1. Juli 2001.
- Vertragsabschluss Sommer/Herbst 2001 bis 31.12.2007  
Die Phase mit den "getreuhänderten" Klauseln. Zwischenzeitlich ergangene weitere Entscheidungen des BGH, insbesondere diejenige vom 12. Oktober 2005 und des BVerfG und anhaltende Diskussionen führten zu einer Versicherungsreform. Das neue WG trat am 1.1.2008 in Kraft.
- Vertragsabschluss ab 1.1.2008  
Gesetzliche Neuregelung betrifft u.a. die Verrechnung der Abschlusskosten {keine vollständige Kostenverrechnung mit den ersten Prämien, sondern Verteilung auf 5 Jahre). Bisher wurden die Abschlusskosten- und Stornoklauseln noch nicht im Wege der Verbandsklage geprüft.

Die häufigsten Fragestellungen:

1. Der Vertrag ist regulär abgelaufen. Der Verbraucher wundert sich über die geringe Ablaufleistung, die so ganz anders ausfällt als die Prognosen. Auch die Bewertungsreserven sind überraschend gering. Der Mandant möchte wissen, ob

alles richtig berechnet wurde. Der Vertrag wurde gekündigt. Der ausgezahlte Rückkaufwert ist überaus mager, nicht selten "Null". Sogar nach Laufzeiten von 12 oder mehr Jahren ist der ausgezahlte Betrag gerade mal so hoch wie die Summe der Einzahlungen. Der Mandant möchte wissen, ob das alles so stimmt oder ob man vielleicht mehr verlangen kann. Variante: Der Vertrag wurde beitragsfrei gestellt. Mandant möchte wissen, ob die beitragsfreie Versicherungssumme stimmt.

2. Der Mandant hat einen Vertrag, der noch bedient wird. Ihm kommen Zweifel, ob der Vertrag "wirtschaftlich vernünftig" ist. Er möchte wissen, welche rechtlichen Optionen er hat und wie er am meisten herausholen kann.

Zu 1: Eine Antwort, ob die Ablaufleistung stimmt, kann nur durch ein versicherungsfinanzmathematische Gutachten erfolgen, wobei offen ist, wer das überhaupt für die Verbraucherseite zu angemessenen Preisen macht. Immerhin kann aber die Plausibilität überprüft werden. Mit gängigen Rechenprogrammen (z.B. [www.zinsen-berechnen.de](http://www.zinsen-berechnen.de)) kann die Rendite berechnet werden. Kosten für eventuelle Zusatzversicherungen müsste man herausrechnen. Renditen (nach Stichprobe ca. 100 Verträge) zwischen 0-3% p.a. sind "normal", in Einzelfällen mehr, bei fondsgebundenen Verträgen auch mal im "Minus-Bereich". Da der BGH im Jahr 2001 die "Überschussklauseln" abgesegnet hat, ist eine Nachforderung kaum oder nur in wenigen Einzelfällen möglich- z.B. bei beweisbarer Fehlberatung, falschen Zusagen.

Achtung: Fehlerquote jenseits der rechtlichen Diskussion scheint deutlich höher als vermutet. In der "Sammelklage" gegen die Allianz hat das Unternehmen in 18 von 80 Fällen die zunächst behauptete Höhe der Prämienzahlung und/oder gezahlten Rückkaufwert falsch, z.T. mehrfach falsch angegeben.

Zu 2: Hier greift -je nach Vertragsabschlussdatum - die Rechtsprechung des BGH und der OLG's. Es besteht Anspruch auf den Rückkaufwert, mindestens aber die Hälfte des ungezillmerten Deckungskapital bzw. Fondsvermögens. Außerdem darf kein Stornoabzug erfolgen. Prüfung nach Plausibilität möglich, letzte Gewissheit nur durch finanzmathematisches Gutachten. LG Stuttgart (Allianz-"Sammelklage") will Gutachter beauftragen, der den Katalog der Fragen für den Auskunftsanspruch definiert. Danach auch Erhöhung der beitragsfreien Versicherungssumme ("ungezillmerte" Berechnung, kein Stornoabzug).

Zu 3: Mögliche Optionen:

- Kündigung
- Beitragsfreistellung
- Laufzeitverkürzung
- Verzicht auf Zusatzversicherungen
- Policendarlehen (eher nein!)

Für die Berechnung, welche Option wirtschaftlich am Vernünftigsten ist, müssen bestimmte Werte beim Versicherer abgefragt werden (Rückkaufwert, voraussichtliche Ablaufleistung, Ablaufleistung bei Beitragsfreistellung). Berechnung kann nur grobe Entscheidungsgrundlage geben, weil z.B. die Ablaufleistung unklar ist. Rechnen besser mit garantierter Ablaufleistung, nicht mit Prognosen Ober Überschussbeteiligung.

Faustregel: Wenn jemand Kredit zu bedienen hat (erst Recht beim Dauer-Dispo), ist Kündigung in der Regel - trotz der dann realisierten Verluste - meist sinnvoll. Merke: Die Verluste treten nicht bei der Kündigung ein, sondern bei Abschluss! Bei Kündigung werden die Anfangsverluste besonders deutlich. Bei einer Laufzeit von 30 Jahren "verschleifen" die sich- und führen zu mageren Renditen, aber immerhin meist im Plus-Bereich.

Weitere Optionen der Vertragsauflösung:

- a. Widerruf§ 152 WG, § 8 WG, 30 Tage (geringe Relevanz, Nichtzahlung der Prämie führt faktisch auch später noch zur Vertragsaufhebung).

- b. Widerspruch § 5 a WG (alt)- Für Policen, die zwischen 1995 und Ende 2007 abgeschlossen wurden. Überaus umstritten und offen, aber nicht aussichtslos, insbesondere, wenn man es schafft, möglichst hoch in die Instanzen zu kommen, besteht die Chance, dass Versicherer zahlt!
- c. Anfechtung, Schadensersatz wegen Falschberatung- Überaus schwierig. Keine bekannte Rechtsprechung, nur in Ausnahmefällen möglich. Erheblicher Rückstand im Versicherungsbereich im Verhältnis zur Entwicklung der Rechtsprechung zum Beratungsverschulden/versteckte Provision bei Kapitalanlage!
- d. Widerruf wegen falscher Zinsangabe bei Teilzahlung der Jahresprämie (hoch umstritten).
- e. Zu allen 3 Varianten: Baustelle Bewertungsreserven.

## D 3.1: SEPA, e-payment und neue Zahlungsformen – Steigende Risiken, steigender Nutzen?

*SEPA, e-payment and other New Payment Systems – New Advantages and Risks? (with English translation)*

**Wolfgang Jakobi, Bundeskartellamt**

### **Zahlungen im Internethandel**

Im Hinblick auf Zahlungsmittel im Internethandel geht das Bundeskartellamt derzeit davon aus, dass traditionelle Zahlungsmittel wie Lastschriften oder Zahlungen mittels Überweisung bei Vorkasse bzw. Kauf auf Rechnung, Kreditkarten-Zahlungen und speziell für die Bedürfnisse des Internethandels entwickelte Zahlungsformen aus Sicht der Nutzer weitgehend austauschbar sind.

Zu den neuen, speziell auf die Bedürfnisse des Internet-Handels zugeschnittenen Zahlungsmitteln (epayments) in Deutschland gehören Online-Überweisungsdienste wie GiroPay und Sofortüberweisung, bei denen teilweise auf Grund von Informationen zur Verfügbarkeit finanzieller Mittel des Verbrauchers die Zahlung gegenüber dem Händler autorisiert wird. Andere Anbieter wie PayPal führen für den Verbraucher, der ihre Dienste nutzen möchte, Konten und können dementsprechend ebenfalls Zahlungen autorisieren. Das Bundeskartellamt geht davon aus, dass die Bedeutung dieser neuartigen Zahlungsformen zukünftig weiter an Bedeutung gewinnen wird.

### **Praxis des Bundeskartellamtes**

Aus Sicht des Bundeskartellamtes ist es insbesondere wichtig, den Wettbewerb auf den Zahlungsverkehrsmärkten zu erhalten bzw. zu verbessern. Ein wesentlicher Schwerpunkt in der Tätigkeit des Bundeskartellamtes ist deshalb die Verhinderung des Ausschlusses bankenunabhängiger Anbieter vom Markt. Dieses Ziel liegt z.B. einem Verfahren zu Grunde, mit dem der Ausschluss bankunabhängiger Anbieter von Online-Überweisungsverfahren verhindert werden soll.

Im Bereich von Zahlungsverfahren im Internethandel entsteht derzeit Wettbewerb durch Anbieter von bankenunabhängigen Online-Überweisungsverfahren. Zur Sicherstellung seiner Zahlungsfähigkeit gewährt der Zahler dem Online-Überweisungsdienst einen Blick in sein Online-Konto, um diesen in die Lage zu versetzen, dem Internethändler die Durchführung der Zahlung avisieren zu können. Die Ausführung der Zahlung wird dabei im Wesentlichen an Hand des Verfügungsrahmens und ggf. der Zahlungshistorie des Kontos geprüft. Es handelt sich um Produkte, die Händlern für den Vertragsabschluss ausreichen, ohne dass eine Zahlungsgarantie der kontoführenden Bank erforderlich wäre. Mit diesen Dienstleistungen entsteht ein Wettbewerbsprodukt zu anderen unbaren z.T. bankgarantierten Zahlungsformen oder Kreditkartenzahlungen. Grundsätzlich sollte es dem Kunden überlassen bleiben, ob und wem er Einblick in sein Konto gewährt, solange dies unter Einhaltung des gesetzlichen Rahmens (z.B. Datenschutzrecht) und entsprechender Sicherheitsstandards geschieht. Eine generelle Regelung, wonach nur die eigene Bank diesen Einblick nehmen darf, erscheint nicht sachgerecht. Soweit der Online-Überweisungsanbieter (oder ein anderer Dienstleister) diesen Einblick im Wege eines eigenen Servers nimmt, kann es aus Gründen der Sicherheit des Onlinebanking erforderlich sein, dass ein Zulassungsverfahren für solche Server und Dienstleister entwickelt wird.

Dabei ist sicherzustellen, dass die Zulassungskriterien auf das für die Sicherheit des Onlinebanking erforderliche Maß beschränkt werden. Soweit Regeln zur Zahlungssicherheit getroffen werden, deren Notwendigkeit das Bundeskartellamt grundsätzlich anerkennt, ist insbesondere darauf zu achten, dass es sich dabei um diskriminierungsfreie Standards handeln muss.

**Frank-Christian Pauli, vzbv**

Am 1.2.2014 wird es ernst: Der formal bereits seit Anfang 2008 gestartete SEPA Zahlungsverkehr wird mit auf Verbraucherinitiative hin von der EU-Kommission gestutzten Kontodaten (IBAN only statt IBAN und BIC) und mit einer auf Verbraucherinitiative hin vom Europäischen Parlament spezifisch gesetzlich geschützten Transformation bisheriger Einzugsermächtigungen in neue Mandate, die verbindlich frei rückbuchbar bleiben, zwangseingeführt, in dem alte nationale Überweisungssysteme und Lastschriftsysteme abgeschaltet werden. In einer zweijährigen Übergangsfrist können noch die alten Lastschriften an der Ladenkasse ausgeführt werden, in gleicher Frist wird es auf der Basis des SEPA Begleitgesetzes kostenfreie Konvertierungslösungen geben, so dass Verbraucher und andere Nutzer sich an die IBAN gewöhnen können. (EU MigrationsVO 260/2012)

Allerdings gibt es noch eine Reihe offener Probleme:

Während für alte übertragene Lastschriften der Vertrauensschutz in die bedingungsfreie Rückbuchbarkeit jetzt garantiert ist, kann bei neuen Mandaten dies durch möglicherweise schlichte AGB-Änderung auf Initiative des EU-Anbieterkonsortiums EPC entfallen. Das EU-Recht sieht nicht per se rückbuchbare Lastschriften vor, wie derzeit die SEPA-Vorgaben. Für die Nutzung der SEPA-Lastschrift gibt es keine Internetlösung. Allerdings gab es die auch nicht für die heutige. Anbieter gingen ohne nachweisbares Mandat ein Risiko ein, Verbraucher haben dies aber nicht ausgenutzt sondern von der freien Rückbuchbarkeit als Absicherung vor Problemen mit unbekanntem Webshops profitiert. Was passiert im Netz ab 1.2.14?

IBAN-only gibt es noch nicht vor dem 1.2.14 (national, international ab 2016), d.h. vorab könnten Verbraucher je nach Art der Umstellungen doch noch nach beiden Daten IBAN und BIC gefragt werden. Verwirrenderweise konfrontieren die neuen AGB der Banken zu dem Verbraucher mit der bedingungsfreien Aussage, dass eine Einzugsermächtigung zugleich ein SEPA Mandat sei. Das widerspricht der Notwendigkeit einer Umstellung, die vom Anbieter nach dessen Banken-AGB zu kommunizieren ist und lässt für Verbraucher offen, welche Bedingungen wann formal anwendbar sind. Da vielen Anbietern auch noch nicht klar ist, wie die Umstellung im Detail erfolgen soll und weil eine Big-Bang-Lösung zum 1.2.14 auf der Basis des Gesetzes außer Frage steht, droht 2013 ein Durcheinander, in dem Verbraucher auf unterschiedlichste Weise über die Umstellung informiert oder abgefragt werden. Das muss verhindert werden.

Mit SEPA können Verbraucher als Grenzgänger oder z.B. mit Grundeigentum im Ausland erstmals wirklich auf das Zweitkonto verzichten, um etwa Steuern und Gebühren entrichten zu können. Voraussetzung ist aber, dass die mit den Konten ausgegebenen Karten auch EU-kompatibel sind.

SEPA schaffte zwar die technischen Voraussetzungen für „any card in any terminal“ nicht aber die vertraglichen. Ausgerechnet im Herzen Europas – Brüssels Slogan – hört etwa die Freizügigkeit schon am Fahrkartenautomaten auf. Wir brauchen EU-Akzeptanz für Karten, auch nationale Debitkarten jenseits der Oligopole.

Das Grünbuch stellt wichtige Fragen, dürfte für manche Themen aber schon gar nicht mehr nur „grün“ sein.

Ein integrierter Europäischer Markt für Karten-, Internet und mobile Zahlungen ist abhängig von Akzeptanz, Kosten, bequemer Benutzbarkeit, Sicherheit, verbraucherrechten Transparenz. Für Karten gelten dabei letztlich dieselben Grundsätze wie für e-payments und mobile Zahlungsformen, die beides sein können, Fernabsatz-e-Zahlung und Kartenersatz am *point of sale*.

Mehr Wettbewerb ist nicht so einfach nur gut: Viele spezifische und ggf. durch Konkurrenz günstigere Zahlungsformen erfordern mehr Akzeptanzdruck beim Händler und treiben die Preise dann dort doch hoch. *Surcharges* – also für das Bezahlen zu Bezahlen – verschleiert zunehmend Endpreise und wurde von Airlines schon missbraucht,

um Verbraucher zum Erwerb weiterer eigentlich für sie nutzloser zusätzlicher Karten, wie eine Prepaid-Kreditkarte, zu zwingen wenn der Verbraucher schon eine Kreditkarte hat. Bzw. um Zusatzentgelte zu generieren. Mehr Wettbewerb darf nicht heißen, Verbraucher müssen möglichst jedes Zahlungsmittel haben, um überall und zu günstigen Preisen zahlen zu können.

Die Kommission ist auf dem Holzweg, wenn sie über Zusatzentgelte den Verbraucher zur Nutzung günstiger Zahlungsformen anhalten will, denn viele Verbraucher werden gar nicht berechtigt sein, unzählige Instrumente zum Zahlen zu halten. *The poor may pay more again*. Zudem muss es reichen eine Karte, eine Kreditkarte, ein e-payment und ein mobile payment wählen zu können und nicht Dutzende. Wer eine dieser Formen als Händler akzeptiert muss markenungebunden auch die anderen akzeptieren, auch die aus dem anderen EU-Mitgliedsland. Nur so kann Binnenmarkt im Wettbewerb gehen. Die neue Wertschöpfungskette Bezahlen darf die Kosten der Verbraucher nicht in die Höhe treiben. Die Anbieter sind für die Endkosten verantwortlich.

Sicherheit muss gewährleistet und ständig verteidigt werden, sie darf aber auch nicht als Marktzugangshindernis missbraucht werden, etwa wenn ein Anbieter unterhalb der von Banken vorgegebenen Kosten eine Bezahlform unter Nutzung der Homebankingschnittstelle gestalten muss. Das ist gefährlich. Sicherer Zugang nur zum Zahlen, zum nachgewiesenen Selbstkostenpreis könnte als neue Pflicht an kontoführende Institute nötig werden. Dabei müssen auch solche Anbieter aber natürlich überwacht

### **Stellungnahme zum Grünbuch**

Aus dem Blickwinkel der Verbraucher ist ein integrierter Europäischer Markt für Karten-, Internet und mobile Zahlungen abhängig von

- Akzeptanz
- Kosten
- bequemer Benutzbarkeit
- Sicherheit
- Verbraucherrechten
- Transparenz

Zahlungsinstrumente müssen überall Akzeptanz finden, dies darf nicht nur über die Oligopole der großen Marken erreicht werden. Zahlungsinstrumente sollten weder versteckte noch besonders hohe Kosten beinhalten, weder direkt durch Preisaufschläge oder Rabatte, noch indirekt durch hohe Endpreise.

Zahlungen müssen einfach vorzunehmen sein, aber nicht in einer Weise, dass Verbraucher die eigentliche Kontrolle über sie – also wann, wie viel, mit welchem Instrument gezahlt wird - verlieren.

Zahlungen müssen sicher sein, schwer zu fälschen, aber bei allem Hochtechnologie-Ansatz Verbraucher auch nie in die Bredouille bringen, selbst beweisen zu müssen, dass und wie sie durch einen neuen Trick hereingelegt wurden. Verbraucher dürfen in Zweifelsfällen nie in der Haftung stehen gelassen werden. Es ist keine Lösung, Verfahren pauschal als sicher einzustufen, ohne dass eine völlig neutrale Instanz den Einzelfall einschränkungsfrei und bis ins Detail geprüft hat.

Verbraucher müssen vor Betrug geschützt sein. Dazu brauchen sie auch ausreichende Möglichkeiten Zahlungen an Betrüger oder aus anderen Gründen nicht leistende Anbieter zurückrufen zu können. Bedenkt man die Anzahl der zwischengeschalteten Stellen moderner Zahlungswege zwischen Zahlung und Anbieter, so darf keines dieser Konstrukte die Möglichkeiten des Verbrauchers schwächen, sein Geld zurückzufordern und seine übrigen Rechte wahrzunehmen.

Transparenz wird benötigt, aber nicht in einer Weise, den Verbraucher dazu anzuhalten, stets das für den Händler billigste Zahlungsmittel zu nutzen. Es ist zu spät, erst an der Kasse bzw. beim Einsatz des Zahlungsmittels den Verbraucher über die Kosten zu informieren, wenn sie sich vorher schon für Zahlungsinstrumente entschieden und diese bezahlt haben. Verbraucher dürfen nicht dazu angehalten werden, eine große Zahl an Zahlungsinstrumenten vorhalten zu müssen, nur um in der Lage zu sein, jeweils das

kostenfreie Instrument beim Händler auswählen zu können. Denn Wettbewerb bedeutet, eine Wahl zu haben, nicht aber, sich für alle Produkte entscheiden zu müssen, nur um einen Zugang zum gesamten Markt bei fairen Preisen zu erhalten.

Zahlungen sind tatsächlich notwendiger Bestandteil jeder Dienstleistung und jedweder Kosten eines Produktes bei Händlern und anderen Anbietern. Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass Anbieter eine angemessene Marktmacht gegenüber Zahlungsdienstleistern aufbauen können, um Preisdruck – auch für Verbraucherendpreise – ausüben zu können, während sie andererseits die Pflicht haben, jedes vernünftige Zahlungsinstrument zu akzeptieren, also auch ein Konkurrenzprodukt ohne Aufschläge. Das schließt die entsprechenden Produkte eines anderen Mitgliedsstaates ein, wie etwa jede nationale Debitkarte, wenn ansonsten eine Debitkarte akzeptiert wird.

Wettbewerb ist nicht alleine von der Wahlfreiheit, sondern auch vom Zugang abhängig. Ohne Bankkonto haben Verbraucher keine faire Auswahl bei Zahlungsmitteln. Das Girokonto für Jedermann ist konstitutiv für diesen Markt. Aber selbst Verbraucher mit Konto haben nicht immer die Auswahl, die das Grünbuch in seinem Ansatz voraussetzt: Einige Zahlungsinstrumente mit kurzzeitigen Kreditrahmen bzw. verzögerter Autorisierung werden nicht in beliebiger Anzahl dem einzelnen Verbraucher bonitätsbezogen zur Verfügung stehen. Verbraucher werden auch nicht immer die Voraussetzungen jedes Instrumentes erfüllen. Deswegen ist für uns der ganze Aufschlag und Rabatt Ansatz problematisch.

Aufschläge und Rabatte beschädigen die Endpreis-Transparenz. Und bedenkt man das Potential der Entwicklung der verschiedensten Zahlungsinstrumente, kann es für den Einzelnen schnell unmöglich werden, einen Überblick über die direkten und indirekten Kosten zu behalten, also z.B. Kartengebühren und dazu die sehr unterschiedliche Rabatte und Aufschläge bei den einzelnen Anbietern – und wie sich diese Kosten beeinflussen.

Artikel 10 der Verbraucherrechtsrichtlinie (2011/83/EU), der exzessive Preisaufschläge verbietet, geht zwar in die richtige Richtung, aber nicht genug verglichen mit anderen Vorgaben wie beispielsweise Artikel 23 der Verordnung 1008/2008 (Flugendpreise).

Zwei Wettbewerbskreisläufe müssen im Auge behalten werden, einer gegenüber dem Verbraucher, ein anderer gegenüber dem akzeptierenden Anbieter; dies benötigt Regulierung. Eine große, preissenkende Auswahl auf Seiten der Verbraucher kann andererseits die Kosten beim Händler, der zu starker Akzeptanz gezwungen ist, in die Höhe treiben.

Sicherheit ist ein weiteres Wettbewerbsproblem. Wichtig ist eine Interoperabilität von Zahlungsinstrumenten bis hin zur Option eines technisch und rechtlich sicheren Zugangs zum Bankkonto, der kostenbasiert bepreist ist und nichts anderes erlaubt als die jeweilige einzelne Zahlung, aber etwa nicht einen dauerhaften und wiederholbaren Kontozugriff.

Der Begriff Zahlung im Grünbuch ist näher zu definieren: Die Kartenzahlung ist am besten bekannt und bietet reichlich Gelegenheit, um Fragen des Grünbuchs zu diskutieren, während die meist individueller gestalteten Internetzahlungsmittel einen Marktdruck durch Verbraucher und Anbieter in den beiden Wettbewerbskreisläufen sehr viel schwerer zulassen. Mobile Zahlungsinstrumente kann man als Mischung von beidem verstehen, als Kombination des „epayments“ mit einer konventionellen Brieftasche mit Karten wie auch einer Fernzahlungsmöglichkeit im Internet mit einem Zahlungsinstrument vor Ort an der Kasse. Das nachfolgende soll so verstanden werden, dass alle Kartenbeispiele eine angemessene Entsprechung auch im Internetzahlungsverkehr finden müssen. Und dass elektronische Brieftaschen (wallets) genauso wahlfrei bestückt werden können, wie Verbraucher heute verschiedene Karten in ihre Brieftasche stecken können, ansonsten die Gefahr neuer Formen wettbewerbsverzerrender Pakete droht.

**Hans-Bernhard Beykirch, VISA****Visa's Future of Payments im Handel**

Der Trend zu Kartenzahlungen im deutschen Handel hält ungebrochen an. Immer mehr Kunden schätzen die Vorteile des bargeldlosen Bezahls, weil es bequem und sicher ist. Der entscheidende Aspekt für Händler ist dabei der schnelle und einfache Bezahlvorgang an der Kasse. Er rundet das Einkaufserlebnis des Kunden positiv ab.

Damit dies auch in Zukunft so bleibt, hat Visa Europe, in den vergangenen Jahren rund 500 Millionen Euro in neue und innovative Bezahlösungen investiert. Diese machen Transaktionen noch sicherer, beschleunigen die Transaktionsabwicklung trotz steigendem Volumen und stellen sicher, dass sich Konsumenten weltweit auf Zahlungen über das Visa System verlassen können.

Europaweit sind bereits über 30 Millionen Visa Karten mit payWave Kontaktlosfunktion im Umlauf, jeden Monat kommt rund eine Million Karten hinzu. Auch sieben deutsche Banken werden bis Mitte 2012 Visa payWave an ihre Kunden ausgeben: Deutsche Postbank, BW-Bank, comdirect, DKB, Landesbank Berlin, TARGOBANK und Volkswagen Bank.

Kontaktloses und mobiles Bezahlen machen Zahlungen sicherer

Bereits heute gibt es weltweit mehr Mobiltelefone als Zahnbürsten. Bereits in zwei bis drei Jahren, so die Einschätzung von Experten, werden sowohl das kontaktlose als auch das mobile Bezahlen für viele Millionen Europäer zum Alltag gehören.

Millionen von Mobiltelefonen werden dann mit der besonders sicheren kontaktlosen Zahlungsfunktion Visa payWave ausgestattet sein, die NFC-basierte Zahlungen ermöglicht. Damit können Karteninhaber in Zukunft ihre Transaktionen in jeder Höhe verifizieren und autorisieren. Der Sicherheitsaspekt ist dabei besonders wichtig. Kunden und Händler können sich darauf verlassen, dass die Transaktion über den sicheren EMV-Chip abgewickelt wird. Der Magnetstreifen kommt dabei nicht mehr zum Einsatz.

Für Händler und Kunden bieten die neuen Bezahlmethoden den Vorteil, dass die Transaktionen wesentlich schneller und komfortabler sind – gerade im Vergleich zu Barzahlungen. McDonald's hat für die Abwicklung der Zahlung sieben Sekunden kalkuliert. Dies entspricht der Hälfte der Zeit, die für Bargeldzahlungen errechnet wurde. Gerade für Unternehmen, die eine große Anzahl von Transaktionen mit kleinen Beträgen möglichst schnell bewältigen müssen (bspw. Fast Food Restaurants, Lebensmittelgeschäfte, Kioske und Fahrkartenschalter), sind das kontaktlose und das mobile Bezahlen ideale Zahlungsarten.

Mittelfristig werden Kunden gezielt Händler und Geschäfte aufsuchen, um diese Bezahlmöglichkeit nutzen zu können. Das Image der Händler, die moderne Zahlungsmöglichkeiten anbieten, wird als innovativ und kundenfreundlich eingestuft. Händler, die nicht in die nötige Infrastruktur investieren, müssen langfristig Wettbewerbsnachteile fürchten.

Karteninhaber erhalten eine Bestätigung einer Zahlung mit einer Visa Debit-, Kredit-, Prepaid- oder Commercial-Karte – in nahezu Echtzeit. Der Service gibt Karteninhabern Gewissheit über die Durchführung oder Ablehnung einer Kartentransaktion und reduziert drastisch die Zeitspanne, bis betrügerische Transaktionen erkannt werden. Karteninhaber können selbst bestimmen, über welche Transaktionen sie informiert werden möchten.

Karteninhaber können von ihrer Visa Karte Geld an jede andere Visa Karte weltweit\* schicken, basierend auf der Telefonnummer oder Kartenummer des Empfängers. Empfänger müssen *nicht* für den Service registriert sein. Der Service steht derzeit Privatpersonen offen und ermöglicht die einfache Bezahlung z. B. einer geteilten Restaurantrechnung, oder den schnellen und günstigen Geldtransfer in andere Länder.

Konsumenten können ihr mobiles Endgerät nutzen, um schnell, bequem und sicher am POS zu zahlen. Die Zahlung erfolgt bis 25€ ohne Eingabe der PIN und bevorzugt als Offline-Transaktion. Dies spart Zeit und Kosten, wodurch sich diese Form der Zahlung besonders für kleinere Beträge eignet. Eine vorherige Aufladung wie bei einer Geldbörse ist nicht notwendig; die Anwendung ist zudem mit einem individuellen Passcode

gesichert.

Konsumenten können personalisierte Angebote teilnehmender Händler direkt auf ihr Mobilgerät erhalten (und einlösen). Die Zuordnung der Angebote basiert dabei nicht auf soziodemografischen Segmentierungen, sondern auf echtem Kaufverhalten der Kunden. In Zukunft werden personalisierte Angebote über die Lokalisierungsfunktion noch zielgenauer platziert werden können.

---

---

### **Hugo Godschalk, PaySys**

SEPA ist ein politisches Ziel der Europäischen Commission, das bislang (seit 2002) durch Regulierung (Fremdregulierung und Selbstregulierung der Kreditinstitute) und EU-Verordnungen (z. B. SEPA-Enddaten) auf den Weg gebracht wurde. Nur von den Regulatoren wird das Projekt bevorzugt als „market-driven“ bezeichnet.

Das primäre ökonomische Ziel von SEPA ist Kostensenkung durch Skaleneffekte (Abschaffung nationaler Zahlungssysteme zugunsten europaweiter Systeme). Damit sollen Preissenkungen für die Zahlungsnutzer und eine verbesserte Wettbewerbsfähigkeit von Europa in der Weltwirtschaft erreicht werden (Lissabon-Vertrag).

Eine ordnungspolitische Diskussion über die Grundsätze der SEPA-Regulierung für die Zahlungsinstrumente Überweisung, Lastschrift und Kartenzahlung wurde nie geführt.

Die SEPA-Regulierung der Zahlungsinstrumente Lastschrift und Überweisung wird nach Abschaffung der nationalen Systeme ab 2014 zu (de facto) einheitlichen „Schemes“ des europäischen Kreditgewerbes (EPC – European Payments Council) führen. Ein Wettbewerb der Schemes für diese anscheinend homogenen Produkte wird nicht als sinnvoll oder notwendig erachtet, obwohl ein Wettbewerb durchaus realisierbar wäre.

Bei dem Zahlungsinstrument Karte („SEPA for Cards“) war das Leitbild der Kommission bislang nicht nur ein Wettbewerb zwischen den Anbietern (Issuer und Acquirer), sondern zusätzlich ein Wettbewerb der Schemes in SEPA. Es ist zu vermuten, dass dieser ordnungspolitische Grundsatz auch für e- und m-payments gilt.

Das Ergebnis nach 10-Jahren SEPA-Regulierung ist auch im Bereich „Karten“ mager. Seit Januar 2011 sind die ehemaligen „domestic schemes“ de jure abgeschafft, aber de facto als SEPA-Schemes (Mini-SEPA) wieder auferstanden (außer wenigen Schemes, wie z. B. in den Niederlanden und Finnland).

Die Forderung der Regulatoren (seit 2006!) nach einem dritten (?) europäisches Card Scheme (als Wettbewerber für MasterCard und Visa) blieb bislang unerfüllt. Der aussichtsreichste Kandidat „Monnet“ (Initiative von 24 europäischen Banken) blieb nur ein Blueprint und ist Ende April 2012 offiziell beerdigt worden.

Die potentiellen Migrationswege der „alten“ nationalen Schemes zu dem Endziel (einheitliches europäisches Card Scheme, wenige oder viele SEPA-Schemes?) sind unklar: Co-Badging, grenzüberschreitende Kooperationen und/oder Expansion. Wege und Ziele sind unbekannt.

Die Existenz der weiterhin nationalen Interchange-Vergütungen (domestic MIF) innerhalb der heutigen Card Schemes ist nicht nur ein Widerspruch zur SEPA, sondern auch eine der größten Barrieren zur Erreichung des Endziels (ein oder mehrere SEPA Card Scheme(s)).

Das neue Green Paper der Kommission („Towards an integrated European market for card, internet and mobile payments“ – Januar 2012) unterstreicht das primäre SEPA-Ziel der Kostensenkung (und damit Preissenkung) auch für den Bereich Karten, e- und m-payments. In diesem Segment gibt es aber derzeit (noch) heterogene Produkte und einen intensiven Wettbewerb zwischen den Schemes (z. B. Amex, MasterCard, Visa, Maestro, V PAY, PayPal, iDeal, GiroPay, Sofortüberweisung, Paysafecard usw.).

Der von der Kommission nur semantisch verwendete cost-effectiveness approach fokussiert nur auf Kosten und nicht auf die unterschiedlichen Nutzen-Komponenten dieser

Zahlungsprodukte. Der cost-only approach führt letztendlich (wie bei den Überweisungen und Lastschriften) zu einem einheitlichen SEPA-Scheme für Kartenzahlungen, e- und m-payments.

D SB: Finanzielle Allgemeinbildung als Aufgabe der Schuldnerberater? Die Initiative "Wissen rechnet sich" stellt sich vor.

**Insa Thormählen-Hopgood (*iff*)**

Finanzielle Allgemeinbildung als Aufgabe der Schuldnerberater: Die Initiative ‚Wissen rechnet sich‘ stellt sich vor.

Angrenzend an die Konferenz bieten wir den Rahmen, das für die Schuldnerberater wichtige Thema finanzielle Allgemeinbildung zu diskutieren. Es werden Erfahrungen der Schuldnerberater mit Schülern, aber auch aus ihrer täglichen Beratungspraxis thematisiert. Ferner geht es darum, wie die individuellen Erfahrungen des Schuldnerberaters mit dem Ansatz der bestehenden Unterrichtsmaterialien zu ‚Wissen rechnet sich‘ verzahnt und wie das Engagement in der Praxis umgesetzt werden kann. Im Rahmen der Konferenz zu Finanzdienstleistungen fließen die Ansätze bzw. Ergebnisse der *iff* Projekte ein. Die Unterrichtsreihe ‚Wissen rechnet sich‘ basiert auf den 10 Grundsätzen des *iff* zur finanziellen Allgemeinbildung. Ein wesentliches Prinzip des *iff* ist das fragende Lernen, d.h. Schüler fragen - Experten antworten. Die Experten bei ‚Wissen rechnet sich‘ sind die Schuldnerberater, die ein Interesse an Präventionsarbeit in der Schule haben. Die Unterrichtsreihe, die von den Lehrern umgesetzt wird, vermittelt die Funktion von Finanzen und Dienstleistungen durch Beispiele aus der Lebenswelt der Schüler. Das Motto lautet: Finanzielle Allgemeinbildung lebensnah. Die Schüler werden angeregt, Planungsschritte umzusetzen und Handlungsalternativen bei Schwierigkeiten zu entwickeln. Es geht um finanzielle Basisfähigkeiten ohne Produktwissen.

## D 3.2: Auskunfteien – Gläserner Mensch oder verantwortliche Kreditvergabe?

### **Helga Naujok, Datenschutz. Hamburg**

Beides ist – meistens – der Fall und führt immer wieder zu negativen Schlagzeilen (zuletzt im April Infoscore).

Die Tätigkeit von Auskunfteien ist vielen Betroffenen unbekannt (Ausnahme: Schufa) und führt oft zu Verunsicherung.

Das BDSG beinhaltet mit § 28a neuerdings eine Vorschrift, die Betroffene vor willkürlichen Forderungsmeldungen an Auskunfteien schützen soll. Leider hält sich nicht jedes Unternehmen daran.

Scorewertberechnungen spiegeln in vielen Einzelfällen nicht das tatsächliche Verhalten Einzelner wider und werden deshalb als fehlerhaft und ungerecht empfunden.

Mit dem neuen § 28b BDSG sollten verlässliche Rahmenbedingungen für das Scoring geschaffen werden.

Den Auskunfteien ist es trotz deutlich erweiterter Auskunftsrechte der Betroffenen bisher nicht gelungen, mit der notwendigen Transparenz Vertrauen zu gewinnen. Die Transparenz muss – besonders im Zusammenhang mit dem Scoring – ausgeweitet werden.

Ausblick: Der Entwurf einer Datenschutz- Grundverordnung durch die EU-Kommission enthält keine speziellen Rechtsgrundlagen zur Zulässigkeit von Auskunfteien, zur Zulässigkeit der Übermittlung von Daten an Auskunfteien und zum Scoring. Die zur Profilbildung vorgesehene Vorschrift kann dies nur sehr unzureichend auffangen. Positiv können sich jedoch die umfassenden Auskunftsrechte der Betroffenen auswirken.

## D 3.4: Die Interessenkollision beim Anlageberater – Unterschiede zwischen Honorar- und Provisionsberatung

### Prof. Julius Reiter, FOM Essen

Spätestens die Erfahrungen aus der Finanzmarktkrise, insbesondere die leidvollen Erfahrungen Lehman-Brothers-Geschädigter, haben dazu geführt, die Qualität der Anlageberatung zu überprüfen. Viele Anleger haben diese Eindrücke gewonnen:

- Finanzberater stehen unter Verkaufsdruck, weil sie nicht fürs Beraten, sondern fürs Verkaufen bezahlt werden.
- Der Starverkäufer kann kein guter Berater sein.
- Finanzberater klären nicht über die Kosten auf.
- Finanzberater würden die eigenen Produkte nicht kaufen.
- Kick-Back-Zahlungen sind an der Tagesordnung.

So wie Falschberatung in Deutschland alles andere als selten ist, dominiert auch die provisionsbasierte Beratung den Markt. Dagegen ist eine vertriebsunabhängige Honorarberatung immer noch die Ausnahme. Hier besteht ein Zusammenhang: Je stärker anlegerfremde Interessen (v.a. Provisionsinteressen) für die Beratung eine Rolle spielen und der Berater damit in einen Interessenkonflikt gerät, desto wahrscheinlicher ist eine Falschberatung.

Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) hat im Juli 2011 ein Eckpunktepapier für die gesetzliche Regelung des Berufsbilds der Honorarberatung vorgelegt. Dieses Thesenpapier enthält die Aussage: „Ziel der Finanzberatung muss es sein, dem Verbraucher diejenigen Finanzprodukte zu empfehlen, dies seinen Bedürfnissen am besten entsprechen. Vertriebsanreize müssen demgegenüber in den Hintergrund treten.“ An dieser These muss sich eine unabhängige Beratung auf Honorarbasis messen lassen. Eine gesetzliche Regelung dieser Honorarberatung muss folgende Punkte umfassen:

Definition des Berufsbilds der Finanzberatung auf Honorarbasis;

Festlegung von Qualifikationserfordernissen für Finanzberatung auf Honorarbasis;

Festlegung von Beratungsstandards und -pflichten (Informations- und Aufklärungspflichten);

Abgrenzung bzw. Verknüpfung von Beratung und Vermittlung (Pflicht zum Angebot provisionsfreier Produkte, Durchleitung von Provisionen etc.);

Organisation einer effektiven Aufsicht über den Markt

Diese Anforderungen erfüllt das Eckpunktepapier des BMELV nur teilweise. Insbesondere die vorgeschlagenen Regelungen zur Provisionsdurchleitung bei der Vermittlung von Anlagen sowie zur Aufsicht reichen aus Sicht der Anleger nicht aus.

Für die Verbesserung der unabhängigen Beratung und Aufklärung von Anlegern bleibt es dringend geboten, dass der Interessenkonflikt von Beratern zwischen Kunden- und Provisionsinteresse beim Verkauf von Produkten gelöst und die Honorarberatung gestärkt wird. Dies bedeutet allerdings nicht zwingend, dass die provisionsorientierte Beratung verboten wird. Dem Kunden muss aber eine echte Wahl zwischen Provisions- und Honorarberatung gegeben werden. Hierzu gehört vor allem, dass provisionsfreie Produkte angeboten und im Übrigen alle Provisionen und Kosten angegeben werden müssen.

## Plenum 2: 10 Jahre Riester-Rente: Erfolg oder Scheitern? Was kann die staatlich geförderte Altersvorsorge leisten?

### **Kornelia Hagen, DIW**

Die Riester-Rente ist bisher keine Erfolgsbilanz: Weniger als 40 Prozent der potentiellen Riester-Sparer haben bislang einen Riester-Vertrag abgeschlossen, schätzungsweise 15 Prozent der Sparer kündigen jährlich ihren Vertrag und schließen keinen neuen ab. Der zusammengewürfelte Mix aus Staat, Privatwirtschaft und Eigenverantwortung der Bürger führt zu beträchtlichen Problemen, dies erfordert dringend eine grundlegende Reform der Riester-Rente.

#### *Riester-Produkte sind zuungunsten der Verbraucher ausgestaltet*

Diverse Analysen belegen eine Reihe von Defiziten, etwa unzureichende Zielgenauigkeit, Mitnahme der Riester-Zulage durch Besserverdienende, nicht ausreichende Transparenz im Hinblick auf Kosten, Leistungen, Rendite, verwirrende Information, defizitäre Beratung, hohe Transaktionskosten, geringe Rendite.

*Renditekennziffer zeigt:* „Riestern“ ist „oft nicht besser, als das Geld in den Sparstrumpf zu stecken“

Die Renditekennziffer „Alter für eine Zielrendite“ berücksichtigt neben der Anspar- auch die Auszahlphase. Gemessen an dieser Kennziffer müssen viele Menschen, um ihr eingezahltes Kapital und die Zulagen des Staates in der Auszahlphase wieder zurückzubekommen, zum Teil deutlich älter werden (über 90 Jahre), als ihre Lebenserwartung der amtlichen Statistik zufolge sein wird (sogen. Nullrendite) (Wochenbericht des DIW 47/11, S. 13). Berücksichtigt wird mit dieser Rechnung, die individuelle Interessenlage und der gesellschaftliche Charakter der Zulage. Würden die Zulagen nicht bei dem einzelnen Versicherten „verbucht“, wäre – da sich die gezahlten Steuermittel nicht in „Nichts“ auflösen können – die Alternative, diese bei den Versicherern zu verbuchen.

#### *Grundlegende Reform der Riester-Rente zum Schutz der Bürger dringend erforderlich*

Angesichts der Befunde und mit dem Ziel eine für Verbraucher effiziente Marktorganisation der Riester-Produkte zu schaffen, ist eine starke Marktregulierung – kleine Maßnahmen helfen nicht weiter – dringend und zügig geboten (DIW Wochenbericht 8/10, 47/11). Dazu gehören u. a. Herstellung der Produkttransparenz, das Angebot einer öffentlich finanzierten anbieterunabhängigen Beratung, Kostenbegrenzung und Wegfall der Kosten bei Produkt-/Anbieterwechsel, standardisierte und verständliche vor- und vertragliche Produktinformation, verbindliche Vorgaben für die Kalkulation (etwa zur Lebenserwartung), Überweisung der Risikogewinne in Gänze an die Kunden, eine inhaltliche anstelle einer formalen Zertifizierung, die in ein öffentlich verantwortetes Produktranking (Risikoklassen/-profile, Positivliste) münden müsste und in eine Beschränkung der Zahl der zugelassenen Produkte, alternativ könnte die öffentliche Hand, Lizenzen für Riester-Produkte im Wettbewerb „verkaufen“. Zudem sollte ein sicheres und kostengünstiges Staatsprodukt angeboten werden, der Bürger kann, muss es aber nicht wählen. Voraussetzung für eine effiziente Steuerung der Riester-Rente wäre die Zuständigkeit nur eines Ministeriums für die Riester-Rente. Diese Maßnahmen würden eine begrenzte Ergänzung der umlagefinanzierten Alterssicherung durch eine private und kapitalgedeckte Altersvorsorge nicht grundsätzlich in Frage stellen.

#### *Fortlaufende Marktbeobachtung und begleitende Evaluierung*

Als ein zusätzliches Standbein neben anbieterunabhängigen Produkttests, müsste eine bürgerorientierte Beobachtung des Riester-Marktes aufgebaut werden. Zudem müsste – in Anlehnung an den jährlichen Rentenbericht – ein begleitendes Monitoring eingeführt werden. Unverständlich ist auch, dass – anders als bei Hartz IV – eine begleitende Evaluierung nicht im Gesetz vorgesehen ist. Dafür bietet sich ein wissenschaftlich unabhängiges Gremium, etwa ein Sachverständigenrat an.

*Ausstieg aus der staatlichen Förderung der privaten Altersvorsorge, Kapitaldeckung*

*versus Umlagefinanzierung*

Für einen Ausstieg aus der bisherigen staatlichen Förderung der privaten kapitalgedeckten Altersvorsorge sprechen die unzureichende Zielgenauigkeit und hohe Transaktionskosten. Die Einführung der Riester-Rente wurde 2001 mit Vorteilen der kapitalgedeckten gegenüber einer umlagefinanzierten Altersvorsorge begründet. Zu überdenken ist, ob eine Rückkehr zur Umlagefinanzierung für die Bürger vorteilhafter wäre. Abgesehen von der Risikodiversifizierung, gibt es keine tatsächlichen Vorteile der kapitalgedeckten Altersvorsorge: Verwaltung und Transaktionskosten der umlagefinanzierten Rente sind kostengünstiger als die der Riester-Rente, die gesetzliche Rente sichert mehr Risiken ab als die private kapitalgedeckte Altersvorsorge, die Rendite aus der regulären Altersrente im Umlageverfahren entspricht der aus einer Riester-Rentenversicherung.

---

---

**Peter Schwark, GDV****„10 Jahre Riester“: DIW-Kampagne fachlich auf zweifelhaftem Fundament**

Für die Allermeisten rechnet sich die Riester-Rente so gut wie keine andere Vorsorge. Berechnungen für typische Muster-Biografien belegen, dass für Geringverdiener und Familien die Riester-Rente eine extrem rentable Altersvorsorge ist. Aber auch für besserverdienende Arbeitnehmer ist die Riester-Rente sehr rentabel (vgl. [www.gdv.de/riester](http://www.gdv.de/riester)).

Die vom Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) im November 2011 vorgestellten Berechnungen, die eine Welle an Negativberichterstattung zur Riester-Rente ausgelöst haben, wollen dagegen belegen, dass sich die Riester-Rente oft nicht lohnt. Sie sind jedoch bei genauer Betrachtung eine mit Hilfe methodischer Tricks geschickt inszenierte Irreführung der Öffentlichkeit.

Die Riester-Rente wurde künstlich schlecht gerechnet, indem in dem Teil der Szenarien, der die skandalisierende Kritik im Kern begründete, nur die gesetzlich festgelegten Höchstrechnungszinsen von 2,25 % ohne Überschussbeteiligung für die „Rentabilitätsrechnungen“ verwendet wurden. Gleichzeitig wurde in allen Szenarien die renditesteigernde Wirkung der Zulagenförderung systematisch herausgekürzt:

**1. Fehlende Überschussbeteiligung**

Die vielzitierte These – man müsse uralte werden, damit sich Riester lohne – basiert auf der Annahme, dass die Versicherer ihren Kunden in den nächsten 50 bis 60 Jahren nie mehr als nur den für 2011 gesetzlich festgelegten Höchstrechnungs- bzw. „Garantiezins“ von 2,25% gutschreiben würden. Überschüsse bleiben unberücksichtigt. Tatsächlich haben die Versicherer aber eine gesetzlich geregelte Pflicht zur Gutschrift von Überschüssen.

Methodisch wurde nun u.a. gefragt, wie alt ein Kunde werden müsse, um 2,5 % oder 5 % Rendite (nach Kosten) zu erzielen. Damit wurden Renditen u.a. allein aus den Garantieleistungen gefordert, die höher sind als der Garantiezins von 2,25 % selbst! Ohne die Überschussbeteiligung zu berücksichtigen, wird damit – wegen der sich über 50 und mehr Jahre kumulierenden Zinsdifferenzen – die Antwort künstlich inszeniert, dass man dazu sehr alt werden müsse. Es ist bei so einer Methode nur wenig relevant, ob es sich um einen guten oder schlechten Anbieter handelt. 5 % nach Kosten sind mit einem Produkt, das maximal mit 2,25 % vor Kosten kalkuliert werden darf, sogar gänzlich unerreichbar. Die logische Struktur dieser Frage ist in etwa vergleichbar zur Frage, wie viel Liter 90 Grad heißes Wasser nötig sind, um einen Topf kaltes Wasser zum Kochen zu bringen. Es geht von vorneherein nicht.

Richtig wäre, Renditeberechnungen entweder immer mit Überschussbeteiligung durchzuführen oder realistische Benchmarks für Garantierenditen nach Kosten über Jahrzehnte lange Vorsorgeprozesse zu formulieren. 5 % Rendite nach Kosten sind

angesichts des heutigen Zinsniveaus sicher keine realistische Benchmark für sichere Anlageformen.

Fakt ist, dass selbst der vom DIW für die Berechnungen beauftragte Versicherungsmathematiker Axel Kleinlein im Juni 2011 für Öko-Test mit Einrechnung der Überschussbeteiligung zu sehr ordentlichen Rentenrenditen von 3 bis 4 % kam. Dabei hatte er bereits mit niedrigeren Lebenserwartungen von Riester-Sparern gerechnet als von Deutscher Aktuarvereinigung im Allgemeinen empfohlen und seitens der BaFin von den Versicherern erwartet werden. Zudem wurden diese Renditen noch ohne den Effekt der Zulagen-förderung errechnet.

## **2. Herausrechnen der Förderwirkung**

Unter Einbeziehung der Zulagen ist die Riester-Rente noch rentabler, als der heutige BdV-Chef Kleinlein bereits für Öko-Test im Sommer vergangenen Jahres berechnet hat. Gerade für Geringverdiener und viele Familien ist die Riester-Rente kaum von alternativen Vorsorgeprodukten zu schlagen.

In der Spitze haben Geringverdiener mit Kindern teilweise Förderquoten von 90 % und mehr. Entnehmen diese Kunden bei Rentenbeginn 30 % des angesparten Vorsorgekapitals auf einen Schlag, haben sie - entgegen den Darstellungen des DIW wie sie in der Öffentlichkeit verstanden wurden - ihre selbst eingezahlten Beiträge (und mehr) bereits im ersten Rentenjahr wieder heraus.

Warum kommen die Berechnungen des DIW nicht zu diesem Ergebnis? Weil die Antwort auf die Frage, „Lohnt sich Riester für mich?“ die positive Förderwirkung der Zulagen des Staates systematisch nicht berücksichtigt. Vielmehr werden Zulagen vom DIW so behandelt, als hätte sie der Kunde aus seinem eigenen Einkommen aufgebracht. Die „Rentabilitätsanalyse“ des DIW bezieht sich auf Eigenbeiträge zuzüglich Zulagen. Da die Zulagen jedoch beim DIW auf diese Weise quasi in den Zähler und den Nenner der Rechenformel geschrieben wurden, kürzen sie sich in ihrer Wirkung für die Rentabilität heraus.

Das DIW kommt entsprechend unabhängig davon, ob jemand gar keine Zulage, nur die Grundzulage oder auch Kinderzulagen bekommt, immer zu den gleichen Ergebnissen [sic!].

### **Fazit**

Die medial transportierte Kritik, „man muss Heesters heißen damit sich Riester lohnt“, erfolgt also nicht nur unter Außerachtlassung der Überschussbeteiligung, sondern auch der Förderung. Die Höhe der Förderung im individuellen Einzelfall spielt für die Ergebnisse überhaupt keine Rolle.

Im Ergebnis ist es extrem verantwortungslos, mit zweifelhaften Methoden in der Öffentlichkeit den Eindruck zu verankern, Riester lohne sich nicht. Nach aktuellen Umfragen ist diese falsche Botschaft bereits in großen Teilen der Bevölkerung angekommen.

Tatsächlich gibt es kaum eine Vorsorgeform, die sich für die meisten Bürger, insbesondere Geringverdiener und Familien, so gut rechnet und gleichzeitig eine sichere lebenslange zusätzliche Versorgung bietet wie die Riester-Rente.

---

---

## **Lars Gatschke, VZBV**

### ***10 Jahre Riester-Rente: Erfolg oder Scheitern? Was kann die staatlich geförderte Altersvorsorge leisten?***

#### *Vorschläge zur Stärkung der kapitalgedeckten Altersvorsorge*

Im April 2011 hat das Bundesfinanzministerium darüber informiert, dass die Zentrale Zulagenstelle allein für die Jahre 2005 bis 2007 1,5 Millionen Zulagen in Höhe von 500 Millionen Euro zurückgebucht hat. Als mögliche Ursachen für diese Rückforderungen wurden falsche Angaben bei Antragstellung, Änderungen bei der Förderberechtigung und

daraus resultierend sich ändernde Eigenbeitragshöhen und schließlich die förderschädliche Vertragskündigung angeführt. Die Bundesregierung hat mit den Regelungen im Gesetz zur Umsetzung der Beitreibungsrichtlinie sowie zur Änderung steuerlicher Vorschriften schnell reagiert. Gleichzeitig wurden weitere Verbesserungen im Regierungsdialog Rente diskutiert. In den letzten Tagen drangen erste Eckpunkte eines möglichen Gesetzesentwurfs für die Verbesserungen der Altersvorsorge an die Öffentlichkeit.

Ob die private Zusatzrente tatsächlich die Lücken in der Gesetzlichen Rentenversicherung schließen kann, hängt dabei von drei wesentlichen Faktoren ab:

1. Verbraucher müssen tatsächlich willens und in der Lage sein, zusätzliche Sparleistungen für ihre Altersvorsorge aufzubringen,
2. der Aufbau des Altersvorsorgekapitals muss möglichst effizient, das heißt kostengünstig erfolgen,
3. hierzu müssen Verbraucher in der Finanzberatung die für sie richtigen und effizienten Produkte empfohlen bekommen.

Daneben lautet eine zentrale Frage: Wie können die Rahmenbedingungen und Produktkriterien so vereinfacht werden, dass der Verbraucher sie versteht?

Nachfolgend skizzieren wir die wichtigsten Punkte, die im anlaufenden Gesetzgebungsprozess berücksichtigt werden sollten.

Vergleichbarkeit und Wettbewerb bei Altersvorsorgeprodukten herstellen

Schon die vom Bundesministerium der Finanzen in Auftrag gegebene Studie „Transparenz von privaten Riester- und Basisrentenprodukten“ mahnte Kernpunkte eine übersichtliche Darstellung der wichtigsten Informationen in einem standardisierten Schema an, das übersichtlich ist und unterschiedlichen Informationsbedürfnissen der Anleger Rechnung trägt. Im Diskussionsentwurf zur Einführung eines Produktinformationsblatts für zertifizierte Altersvorsorge- und Basisrentenverträge wurde dieser Gedanke aufgegriffen. Im Januar 2012 legte das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. einen Vorschlag zur „Ausgestaltung eines Produktinformationsblatts für zertifizierte Altersvorsorge- und Basisrentenverträge“ vor. Dieser Vorschlag enthält richtige und wichtige Lösungsvorschläge, die unter der Beachtung folgender Aspekte zu einer verbrauchergerechten Ausgestaltung führen werden:

Bei Kostenberechnungen, Renditeerwartungen und Risikoprofilen muss es einheitliche und detaillierte Vorgaben zu den Berechnungsmethoden geben. Dies kann entweder eine verbindliche DIN-Norm gewährleisten, deren Einhaltung der Anbieter bestätigen muss oder die Berechnungen müssen von einer zentralen staatlichen Stelle auf einheitlicher Grundlage vorgenommen werden, die sich das Know-how und die Kapazitäten im Wege einer Ausschreibung einkauft und über die Zertifizierungs- und Nutzungsgebühren refinanziert.

Eine Laientransparenz kann nur mit einer Kostenangabe in Euro und Cent erreichen.

Das Risiko- und Ertragsprofil in den „Wesentlichen Anlegerinformationen“ für Investmentfonds sollte übernommen werden.

Die Abgrenzung der einzelnen Produktgruppen innerhalb eines Förderweges sollte über ein auffälliges, zuordenbares Logo im oberen rechten Kasten der Produktblätter erfolgen.

Sicherstellung von Produkteffizienz in der staatlich geförderten Altersvorsorge

Der Wettbewerb ist zurzeit zu einem großen Teil vor allem darauf gerichtet, über attraktive Provisionen absatzstarke Vertriebsnetze zu gewinnen. Die Qualität der Produkte und ihr Preis-Leistungs-Verhältnis spielen demgegenüber häufig nur eine nachrangige Rolle. Gerade die Kosten, die einen erheblichen Einfluss auf die Ertragsstärke der Produkte haben, werden im Wettbewerb oftmals verschwiegen oder in einer Art und Weise dargestellt, die den Verbrauchern und unabhängigen Multiplikatoren die Chance eines echten Vergleichs unmöglich macht, zumindest deutlich erschwert. So zeigen verschiedene Analysen von Riester-Angeboten, dass die Kosten für Riester-Verträge teilweise die Zulagen aufzehren. Wer das Recht auf Anbieterwechsel nutzt, kann das

eingezahlte Kapital nahezu vollständig verlieren.

Der vzbv fordert daher nochmals eindringlich auf, zumindest im Segment der staatlich geförderten Altersvorsorge dafür zu sorgen, dass Verbrauchern wirtschaftlich effiziente, das heißt kostenschlanke Produkte angeboten werden. Eine Maßnahme wäre es, die zulässigen Kosten in ihrer Höhe nachhaltig zu deckeln.

Um den Wettbewerb um effiziente Produkte zu sichern, muss die Möglichkeit zum Wechsel in bessere Produkte flankiert werden. Hierzu sind sowohl die Kosten der Kündigung als auch die Kosten für eine Übertragung des angesparten Kapitals auf einen neuen Vertrag so deutlich zu deckeln, dass ein Wechsel attraktiv bleibt (Goodbye- und Hello-Kosten sind auf etwa 150 Euro zu begrenzen).

### **Vorsorgekonto**

Daneben sollte aber auch, wie in anderen EU-Mitgliedsstaaten erprobt, die Möglichkeit eines oder mehrerer kostengünstiger Angebote in Form einer „non profit“-Lösung geprüft werden. Das Vorsorgekonto ist ein zusätzliches Marktangebot. Es beruht auf dem Grundgedanken, dass Verbraucher einer auf gesetzlicher Grundlage zu etablierenden Institution (zum Beispiel Staatlicher Pensionsfonds) Anlagebeiträge zur Bildung der Altersvorsorge überlassen. Es ergänzt damit das bestehende, auf gesetzlicher Grundlage etablierte umlagefinanzierte System der Altersvorsorge um ein kapitalgedecktes System. Dieses Vorsorgekonto ist ausschließlich den Interessen seiner Beitragszahler verpflichtet. Es dient dazu, einen kostengünstigen, einfachen und transparenten Durchführungsweg zur Bildung der privaten Altersvorsorge zu ermöglichen. Dabei gilt:

**Kostengünstig:** Das private Vermögen fließt in den Vermögensaufbau. Es fallen keine Abschluss- und Vertriebsfolgeprovisionen an. Die Management- und Verwaltungskosten sind auf das unbedingt erforderliche begrenzt. Dies wird durch öffentliche Ausschreibungen für die Umsetzung der Anlagestrategie sichergestellt.

**Einfach:** Das Vorsorgekonto ist einfach zu verstehen. Auf komplizierte Förder- und Zugangsbestimmungen wird verzichtet. Die Umsetzung der kontinuierlichen Anlageentscheidungen übernimmt eine dafür geeignete glaubwürdige Institution auf Grundlage klarer, verständlicher und nachvollziehbarer Regeln. Vorsorgesparer erhalten jährlich einen verständlichen Überblick über den Stand ihrer kapitalgedeckten Altersvorsorge.

**Transparent:** Die privaten Anleger erhalten die für sie relevanten Informationen in jährlichen Mitteilungen. Weitere Informationen werden veröffentlicht und sind für jedermann einsehbar.

### **Lücken in der Produktaufsicht schließen**

Die wesentlichen Aufgaben der Zertifizierungsstelle ist die Anerkennung eines Produkts als förderfähig im Sinne der jeweiligen Vorschrift in Einkommenssteuergesetz sowie die Entscheidung über die Rücknahme und den Widerruf der Zertifizierung. Bei der Zertifizierung wird nicht geprüft, ob der Altersvorsorgevertrag wirtschaftlich tragfähig, die Zusage des Anbieters erfüllbar ist und die Vertragsbedingungen zivilrechtlich wirksam sind. Die laufende Produktaufsicht gehört auch nicht zu ihren Aufgaben. Sie wäre aber erforderlich, weil der Anbieter von Riester-Verträgen zusagen muss, dass zu Beginn der Auszahlungsphase zumindest die eingezahlten Altersvorsorgebeiträge für die Auszahlungsphase zur Verfügung stehen. Es muss also aufsichtsrechtlich überprüft werden, ob diese Zusage eingehalten werden kann. Kommt es zu einer unter 4. dargestellten Kostendeckelung, muss sie natürlich auch wirksam kontrolliert werden.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht muss die laufende Produktaufsicht über die nach dem AltZertG zertifizierten Produkte übernehmen.

### **Faire und zeitnahe Beteiligung der Verbraucher an den Überschüssen bei**

## **Lebensversicherungen**

Der Beteiligung der Verbraucher an den mit ihren Geldern erwirtschafteten Überschüssen kommt eine besondere Bedeutung zu. Das Aufsichtsrecht schreibt vor, dass die Verbraucher aus den Gewinnen der verschiedenen Überschussquellen eine gewisse Mindestzuteilung erhalten müssen. Diese Quote beträgt bei den Überschüssen aus der Kapitalanlage 90 Prozent, bei den Überschüssen aus dem Risikoergebnis 75 Prozent und bei den Überschüssen aus Kosten und anderen Quellen 50 Prozent. Der Rest kann an den Versicherer und Aktionäre gehen.

Da die Überschüsse aus der Kapitalanlage in Zeiten niedriger Erträge am Kapitalmarkt gering sind, werden die beiden anderen Überschussquellen umso wichtiger. Damit Verbraucher mit ihren Policen eine angemessene Rendite realisieren können, muss der Gesetzgeber die rechtlichen Vorgaben für die Überschussbeteiligung anpassen.

Schaut man sich die Verteilung des Überschusses auf die drei einschlägigen Töpfe (laufende Überschussbeteiligung, Schlussüberschuss und freie Rückstellung für Beitragsrückerstattung) an, muss man feststellen, dass die laufende Zuteilung der Überschüsse systematisch zurückgefahren wird. Dies mag damit zusammen hängen, dass die Regelungen von Solvency II den Schlussüberschuss und die freie Rückstellung für Beitragsrückerstattung als Eigenkapitalersatz für das Versicherungsunternehmen gelten lassen. De facto läuft dies aber auch darauf hinaus, dass der Verbraucher einen Großteil seines Überschusses erst bei planmäßigem Ende des Versicherungsvertrages erhält. Scheidet er vorzeitig aus, geht er weitgehend leer aus.

Aus allen Überschussquellen sind mindestens 90 Prozent der Gewinne an die Verbraucher auszuschütten.

Frühzeitig einen Vertrag beendende Verbraucher müssen eine Mindestbeteiligung von 50 Prozent der freien Rückstellungen für Beitragsrückerstattung erhalten.

## **Klare Vorgaben und Standards für die Finanzvermittlung verbunden mit strengen Kontrollen durch die Finanzaufsicht**

Sowohl die praktische Erfahrung und Beobachtung aus unserer Verbraucherberatung als auch wissenschaftliche Erkenntnisse der Verhaltensökonomie untermauern, dass die Beurteilungs- und Entscheidungskompetenz vieler Verbraucher unzureichend ist. Das Gros der Verbraucher ist damit auf Beratung zur Altersvorsorge angewiesen. Allerdings gilt es dabei zu beachten, dass die überwiegende Mehrheit der Verbraucher die Qualität der Finanzberatung kaum beurteilen kann. Dies liegt vor allem darin begründet, dass es Verbrauchern wegen der komplexen und wenig vergleichbaren Produktgestaltung kaum möglich ist, die Qualität, Leistung und Preis von Finanzdienstleistungen einzuschätzen. Vielmehr müssen Verbraucher hier auf die Qualität der Finanzdienstleistung vertrauen. Dieses erforderliche Vertrauen wird mit Blick auf alle uns bekannten Studien, Banken- und Vertriebstests sowie Aussagen von Vertriebsmitarbeitern aber zum Problem. Denn die Anbieterseite ist bislang ganz offensichtlich primär durch den Verkaufs- und nicht durch den Vorsorgegedanken geleitet. Falsch- und Fehlberatungen sind die Folge.

- Es muss klare Vorgaben und Standards für einen bedarfsgerechten Beratungsprozess geben.
- Die Finanzaufsicht muss die Einhaltung dieser Standards und die Qualität und Richtigkeit der Finanzvermittlung strikt überprüfen.
- Produkt- und mengenvorschreibende Vertriebsvorgaben sind zu verbieten.

## **Förderung der Honorarberatung durch geeigneten Rechtsrahmen und Preistransparenz im Finanzvertrieb**

Eine Alternative zur provisionsbasierten Finanzberatung stellt die Finanzberatung auf Honorarbasis dar. Allerdings verhindert der bis heute fehlende Rechtsrahmen ein weiteres Durchsetzen der Honorarberatung am Markt. So fehlen ein entsprechender

Namensschutz, eine gesetzliche Trennung der Provisions- und Honorarberatung und ein umfassendes Angebot von tatsächlich provisionsfreien Finanzprodukten.

Insbesondere verhindert jedoch die mangelnde Preistransparenz bezüglich des Produktes und bezüglich der Beratungsleistung hier eine Entscheidung zugunsten der Honorarberatung. Die Provisionsberatung erscheint kostenfrei, und gleichzeitig entsteht das meist falsche Bild, eine Beratung auf Honorarbasis sei teuer und unattraktiv. Die existierende Intransparenz lässt eine auf Provisionen basierende Produktvermittlung gegenüber der Finanzberatung auf Honorarbasis also positiver erscheinen. Denn einem Beratungshonorar in Euro pro Beraterstunde eines Honorarberaters steht ein scheinbar kostenfreies Beratungsgespräch bei einem Finanzvermittler gegenüber. Infolge dessen führt die honorarbasierende Finanzberatung bislang ein Schattendasein. Erforderlich ist ein gesetzlicher Rahmen, der sicherstellt, dass die Finanz**vermittlung** klar von der Finanz**beratung** abgegrenzt wird und dass die honorarbasierende Finanzberatung in einen realistischen Wettbewerb zur Provisionsberatung treten kann.

Die Kosten für die Finanz**vermittlung** auf Provisionsbasis müssen tatsächlich offengelegt werden (klare Preisschilder in Euro und Cent differenziert nach den Kosten für die Verwaltung eines Produktes und für den Produktvertrieb (Provisionen, Kickbacks, Margen und Innenprovisionen sind offenzulegen).

Finanz**berater** dürfen keine Provisionen, sonstige Vergütungen oder Vorzüge von dritter Seite, insbesondere vom Produktherausgeber, annehmen.

Ein Finanzberater darf nicht zugleich als Vermittler tätig sein. Mischformen sind auszuschließen.

Die Herausgeber von Finanzprodukten sind gesetzlich zu verpflichten, ihre Produkte gleichzeitig auch als ‚Honorartarife‘, das heißt ohne einkalkulierte Provisionen, Zuwendungen oder Innenprovisionen anzubieten.

### **Einheitliche und verknüpfbare Information über erworbene und voraussichtliche Leistungen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge**

Einen weiteren Reformbedarf sieht der vzbv in der unzureichenden Information über die erreichten und voraussichtlichen Versorgungsansprüche. Es mangelt an einer Verknüpfbarkeit der Informationen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge. Es würde einen wesentlichen Schritt in Richtung Transparenz bedeuten, wenn die Versicherten künftig nicht mehr meist unabhängig voneinander und durch unterschiedliche Institutionen erfahren, welche Leistungen sie im jeweiligen System erhalten. Wünschenswert wäre eine zentrale Information, zumindest jedoch eine zentral abgestimmte und verknüpfbare Information über erworbene und voraussichtliche Leistungen aus gesetzlicher, privater und betrieblicher Altersvorsorge. Mittels dieser Information sollten Verbraucher jährlich darüber in Kenntnis gesetzt werden, welche Leistungen sie aus den verschiedenen Vorsorgewegen insgesamt erwarten können. Eine solche laufende und zusammenfassende Übersicht würde den Prozess des sukzessiven Altersvorsorgeaufbaus unterstützen, auch indem Vorsorgelücken so deutlich würden.

### **Gesamtversorgungsniveau – Altersabsicherung durch gesetzliche und zusätzliche Vorsorge evaluieren**

Die „Riester“-Rente kann die in sie gesetzten politischen Erwartungen nur dann erfüllen, wenn sie von Verbrauchern auch angenommen wird und die Fördermöglichkeiten optimal ausgenutzt werden. Schaut man sich den bisherigen Verbreitungs- und Nutzungsgrad der Zusatzrente an, ist dies bis dato nicht der Fall. So stehen knapp 14,6 Millionen Verträgen etwa 37 Millionen Förderberechtigte gegenüber. Unklar ist, wie viele der 14,6 Millionen Verträge noch aktiv bespart werden. Nach Angaben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales wird der Anteil der ruhend gestellten Riester-Verträge (aktuell keine Beitragsleistungen in der Ansparphase) für das Jahr 2008 auf rund 15 Prozent geschätzt. Unklar ist auch, welcher Anteil der tatsächlichen zusätzlichen Altersvorsorge auf die Riester-Förderung zurückgeht, und wie hoch der Anteil sogenannter Mitnahmeeffekte ist;

also der Anteil der Riester-Verträge, für die andere bestehende Verträge gekündigt wurden und die damit keine wirkliche Zunahme der Altersvorsorge bedeuten.

Das zentrale Ziel muss eine flächendeckend gesicherte, ausreichende Gesamtversorgung im Alter sein, die deutlich oberhalb der Grundversorgung anzusiedeln ist. Dieses für die Gesellschaft wichtige Ziel darf nicht nach dem Prinzip Hoffnung verfolgt werden, sondern muss dringend auf eine valide Datenbasis gestellt werden. Nur wenn der Staat sicher belegen kann, dass die Breite der Gesellschaft im Alter ein ausreichendes Versorgungsniveau erreicht, ob nun im Wege des Umlagesystems oder im Wege der Kapitaldeckung, können die Reformmaßnahmen als richtig, effektiv und zukunftsweisend bewertet werden.

Es ist also auf Grundlage einer validen Datenerfassung zu überprüfen, ob das Ziel einer flächendeckenden Gesamtversorgung durch zusätzliche Vorsorge mittels Riester-Rente, betriebliche und ungeforderte Vorsorge tatsächlich erreicht wird. Über den Stand der Zielerreichung sollte jährlich berichtet werden. Sollten die Ergebnisse negativ sein, ist entsprechend gegenzusteuern.

---

---

### **Stefan Mecklenburg, Targobank**

Riester ist ein Erfolg,

- weil durch die Einführung der Riesterrente erstmals die dringende Notwendigkeit zur Altersvorsorge an weite Teile der Bevölkerung adressiert und die Sensibilität der Bürger für das Thema deutlich erhöht wurde.
- weil bereits 15 Millionen Bürger in den vergangenen Jahren einen Riestervertrag abgeschlossen haben und damit eine klare Entscheidung getroffen haben, eigenverantwortlich für ihr Alter vorzusorgen und damit eine sehr gute Basis für die notwendige Versorgung im Alter gelegt haben.
- weil es derzeit keine anderen Vorsorgemodelle gibt, mit denen der Bürger in vergleichbarer Weise von der Förderung durch den Staat über Zulagen und Steuervorteile profitieren kann und die darüber hinaus eine ausreichende Sicherheit bieten.

---

---

### **Achim Tiffe, iff**

#### **10 Jahre Riester-Rente: Erfolg oder Scheitern?**

Zehn Jahre nach Einführung der Riester-Rente ist es Zeit, ein erstes Resümee zu ziehen. Das Thema Riester-Rente wird dabei sehr kontrovers diskutiert, insbesondere auch zwischen Anbietern und Verbraucherschützern. Die Diskussion soll dazu dienen, die im Raum stehenden Fragen sachlich zu diskutieren und den Ursachen für die bestehende Unzufriedenheit auf den Grund zu gehen.

**Wie kann man den Erfolg der Riester-Rente messen?** Lässt sich dieser über die Anzahl abgeschlossener Verträge, die Höhe der Einzahlungen, die Stornoquote, die bisherige oder die erwartete Rendite ermitteln?

**Woher kommt die derzeitige Unzufriedenheit mit der Riester-Rente?** Liegt das allein an einzelnen Studien oder Äußerungen von Verbraucherschützern oder an anderen Faktoren wie fehlender Transparenz, großen Kostenunterschieden und unerwarteten Problemen (cash lock)?

**War die Entscheidung zu einer staatlich geförderten privaten Altersvorsorge in Deutschland im Rückblick betrachtet die richtige?** Wer hat davon profitiert, wer dadurch verloren? Welche Alternativen gab es, reichen die bisherigen Nachbesserungen aus und welche sonstigen Handlungsalternativen haben wir heute 10 Jahre nach der Einführung?

**Wie hat sich der Markt bei der Riester-Rente entwickelt?** Welche Rolle spielen Versicherungen, Investmentfonds und Banksparpläne. Ist Wohn-Riester mit der Einbeziehung von Darlehen ein Erfolg? Wie finden sich Verbraucher zurecht? Sind die Produkte für unsere Zeit angemessen?

Nicht zuletzt wird es auch um die DIW-Studie gehen und dabei um die allgemeine Frage, **wie wir Altersvorsorgeprodukte beurteilen sollen**. Können wir bei der Gesamtbetrachtung die Zulagen als Teil der Rendite bewerten? Wie gehen wir mit der Besteuerung im Rentenalter um? Welche Renditen unterstellen wir bei einer Prognose? Wie bewerten wir Garantien und die Qualität von Produkten?

Dabei sollen auch aktuelle Probleme aus rechtlicher und ökonomischer Sicht nicht zu kurz kommen. Hier gab es beispielsweise Probleme mit einzelnen Investmentfonds als Bestandteil der Riester-Rente und Probleme beim Verkauf neuer Produkte, insbesondere wenn es um einen Wechsel der Verbraucher nach einigen Jahren ging.

## Protokoll

- Einführung und Vorstellung Tiffe iff: Was sind die Probleme auf Verbraucher- und Anbieterseite?
- Tiffe iff: das iff sieht in vielen Bereichen Probleme in der Versicherungs- und Investmentbranche
- Frage: ist die Riesterrente ein Erfolg?
  - Schwark GDV: ganz klar ja, über 15 Mio. Abschlüsse, Riester ist zusätzlich nicht alleinige Absicherung, insgesamt 40 Mio. Abschlüsse, Paradigmenwechsel mit Umsetzung der Rentenreform, Versicherungswirtschaft hat dazu beigetragen Lücken zu schließen
  - Hagen DIW: andere Einschätzung als Schwark, Erfolg muss am Ziel gemessen werden, die Lücke zwischen Absenkung der staatlichen Rente und vorherigem Niveau ist durch Riester nicht geschlossen worden, erst ab 2035 ist dies rechnerisch möglich, ganze Gruppen sind vergessen worden, bestimmte Zielgruppen (Geringverdiener, finanziell schlechter gestellte), Riester verursacht hohe Kosten, Fazit: Erfolg ist nicht unbedingt gegeben, Kennziffern belegen dies, 15 Mio. sagt gar nichts, potentiell sind es 40 Mio., 60% haben wir noch nicht erreicht, Erfolg ist also zu hinterfragen
  - Gatschke VZBV: reine Abschlusszahlen sind in der Tat kein Kriterium, ist eher Erfolg für Vertrieb, weniger für den Verbraucher, kann der Verbraucher Einreden zum Produkt machen?, Erfolgsmessung hängt von den Anbietern ab: so wie es im Moment ist, scheint die Riesterrente ein Misserfolg
- Frage Tiffe iff: wie steht es mit den Margen?
  - Schwark GDV: Versicherungsprodukte sind nicht die teuersten Produkte, eher die Banksparprodukte, Banksparprodukte sind keine sinnvolle Alternative, seriöse Untersuchungen zur Riesterrente liegen gar nicht vor, Studie mit Thema „Zielalter“ hat unzureichende Methodik,

- Tiffe iff: Bisher haben wir keine eindeutigen Stimmen und insbesondere keine Kritik vernehmen können, zumindest nicht in den letzten Jahren
- Frage Tiffe iff: Garantiezins?
  - Gatschke VZBV: Es ist nicht sehr wahrscheinlich, dass alle Riesterparpläne am Ende auch zu einem Erfolg führen, gerade auch im Hinblick auf Immobilien. Beratung ist zwingend notwendig, auch wenn Verträge bereits abgeschlossen sind ist ein Wechsel ggf. sinnvoll, Gesetzgeber muss hier auch nachjustieren.
  - Schwark GDV: Deckungsrückstellungsverordnung gilt, Garantiezins ist nicht die Rendite eines Produktes, Kosten von Riester werden nicht anders berechnet als bei privaten Angeboten, gesetzliche Auflagen führen jedoch zu erhöhtem Aufwand, deshalb wird Riester von Anbietern als nicht besonders lukrativ und favorisiert, Alternative durch staatliche Auffangprodukte mit Sicherheit nicht günstiger
  - Tiffe iff: Garantiezins darf sehr wohl als Rendite versprochen werden
- Frage Tiffe iff: Unzufriedenheitsschwelle mit garantierten Leistungen?
  - Hagen DIW: Riester hat Schwächen, es wird ohne staatliche Regulierung angeboten, Riester-Erfolg ist auch eine soziale Frage, die nicht nur im Bereich von Finanzexperten diskutiert werden. Riester ist in der Tat ein sicheres Produkt, Anspruch der Versicherten, nicht nur Ersparnis zurückzubekommen, sonst müsste es nicht den Versicherern zur Aufbewahrung gegeben werden, es gibt in der Tat keine fundierte Studien, Versicherer geben keine Daten heraus, Gesetzgeber hat keine Evaluierungsvorschriften implementiert, daher eventuell die Empörungsschwelle, Riester ist ggf. nicht verstanden worden, mein Fehler, wir haben berechnet wie alt jemand werden muss um sein Geld wieder ausgezahlt zu bekommen, manche Menschen wollen doch auch Gewinn erzielen
  - Gatschke VZBV: Garantiezins wird wenn er günstig steht als Werbemittel benutzt, Verbrauchergerechte Informationen müssen die Realität abbilden, gerade wenn Margen erzielt werden
  - Schwark GDV: Versicherungen sind extrem stark reguliert, es gibt Qualitätssicherungsmaßnahmen die sehr gut greifen, wir haben Studie und Öffentlichkeitsarbeit gegen Riester stark kritisiert, Berechnungen sind nicht korrekt in ihrer Darstellung, führen in die Irre, „Riester lohnt sich nicht“ ist eine falsche Botschaft an die Verbraucher, Zahlen sind nicht korrekt interpretiert, gesetzliche Rentenversicherung ist nicht besser (wie alt muss ich werden, damit ich meine Einzahlung wieder rauszubekommen?), Frage muss gestellt werden: wie kann ich ein renditestärkeres Produkt als 2,5% anbieten, das ist unter der Riestergesetzgebung gar nicht möglich, DIW-Studie ist unverantwortlich, sie ist unglaubwürdig, wenn gleichzeitig beweint wird, dass nicht alle mit Riester erreicht wurden
  - Hagen DIW: DIW erhält öffentliche Mittel, daher ist Forschung öffentlich zugänglich, Qualitätsstandards werden eingehalten, Diskussion nicht auf dieser Grundlage weiter führen,
- Frage Tiffe iff: wo liegt denn eigentlich das Problem, was ist der Kritikpunkt?
- Bemerkung aus dem Publikum: erste Berechnung nur Produktschiene verstehen? Zweite Rechnung: Steuerersparnis, wo sind die Lücken? Wie hoch ist der tatsächliche Aufwand bei Riesterprodukten?

- Frage Reifner iff: wir halten uns gegenseitig Schilder vor. Rechnung ist nicht korrekt. Der eigentliche Skandal ist: Provisionen der Banken, RSV hat das gleiche System, Banken und Versicherer machen gemeinsame Produkte, es fehlt Ehrlichkeit, wir haben Provisionsbestechungssystem
- Schwark GDV: Rechnung ist absurd, wir halten DIW-Studie für politische Kampagne. Ziel war Rente für alle und nicht für Geringverdiener, dies nun so zu definieren ist nicht Aufgabe eines Forschungsinstituts, Banksparrpläne sind nicht zertifiziert worden, Begriff Bestechung ist Polemik, Versicherer bereichern sich nicht an Riester, Überschussbeteiligung wurde analysiert, Riesterkunden haben eher mehr bezogen, DIW-Methodik angewandt auf Investmentssparplan (wann Beiträge zurück?) ist das Ergebnis weder überraschend noch ungewöhnlich, eher auf dieses politische Ergebnis von vorneherein als Kampagne so gewollt.
- Gatschke VZBV: Zertifizierungslisten hat es 2002 sehr wohl gegeben, massiv, Bürokratie ist einem Produkt geschuldet, Frage nach einfach oder gerecht, Riester ist jetzt so, wir müssen damit leben wie es ist und können es jetzt auch nicht rückgängig machen, wir brauchen ergänzende Produkte (z.B. Rürup)
- Bemerkung aus dem Publikum: Riester scheitert an Komplexität, Kunde ist dem Berater ausgeliefert
- Bemerkung aus dem Publikum: ich habe mit verschiedene Kunden die Beratung aufgesucht, Frage oft nach Alternativen um komplexes Produkt Riester zu umgehen
- Hagen: wir müssen System Riester nach wissenschaftlicher Evaluation ggf. überdenken, die Menschen sind durch soziale Lage verunsichert,
- Gatschke: wir dürfen nicht in bestehende Riesterverträge eingreifen, führt zu Verunsicherung und Vertrauensverlust
- Tiffe: andere Aspekte: sollen wir Renditen und Verluste ausweisen? Auf wessen Kosten geht das System Riester (Akademiker nicht so stark betroffen, Alterserwartung, Einkommen), Untersuchungen sind angeboten aber nicht in Auftrag gegeben worden (10 Jahre zu kurz)
- Was ist zu ändern (Schlusswort):
- Gatschke: wenn man was ändern will muss es einen Vertrag geben, der Verbraucher soll sein Geld effizient sparen können
- Hagen: Staatsprodukt muss her (gut kalkuliert und sicher), das Riestersystem kann nachgebessert werden, Gesetzliche Förderungen (Steuergelder) müssen in Frage gestellt werden, denn sie ist Bevorzugung von Besserverdienern
- Schwark: Ruf nach stattlichen Produkten verwundert, siehe Bankenkrise, Negativ-PR muss aufhören, das Ziel ist nicht erreichbar wenn Förderung nicht erhöht wird (wäre starkes Signal an die Bevölkerung)

## F 1.1: P-Konto – Teurer Schuldnerschutz oder weniger Pfändungsschutz auf Girokonten?

### **Dr. Werner Sanio, BAG SB**

Nach Einführung des P-Kontos zum 1.7.2010 zeigten sich zunächst erhebliche Probleme in der Umsetzung der neuen Regelungen. Unzureichende Kenntnisse der MitarbeiterInnen in den Kreditinstituten (Bestandteile der Bescheinigung, welche Beträge sind anzuerkennen), nicht verfügbare Informationen für die VerbraucherInnen (in welcher Lebenslage macht das P-Konto für mich Sinn? warum weist das Gericht meine Bitte um eine Bescheinigung ab? wo bekomme ich kurzfristig die Bescheinigung?) und die unzureichende personelle Ausstattung der Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen führten dazu, dass das P-Konto nur zögernd genutzt wurde.

Das Informationsdefizit konnte zwischenzeitlich behoben werden, auch der seit Jahresbeginn 2012 ausschließliche Kontopfändungsschutz über das P-Konto hat wider Erwarten keine größeren Probleme gebracht. Wie Kooperation funktionieren kann, zeigte das zwischen AG SBV und Die deutsche Kreditwirtschaft abgestimmte Formular zur Bescheinigung der den Basisfreibetrag übersteigenden pfändungsfreien Zahlungseingänge auf dem P-Konto.

Praxisprobleme zeigen sich aber auch heute noch auf verschiedenen Ebenen:

Kreditinstitute verlangen teilweise noch immer überhöhte Gebühren für die Nutzung eines P-Kontos;

Die Eröffnung eines Girokontos wird verweigert, wenn eine zukünftige P-Konto-Nutzung zu erwarten steht;

Unzureichende Praktikabilität der gesetzlichen Bestimmungen beziehungsweise ihrer Auslegung durch die Gerichte und Kreditinstitute in Bezug auf die Ansparregelungen, Moratorium etc.

Die Erfahrungen nach knapp zwei Jahren P-Konto sind aus meiner Sicht uneinheitlich: der Schutz des Existenzminimums in der Zwangsvollstreckung konnte einerseits dadurch deutlich erhöht werden, dass die Doppelpfändung (Druckpfändung) bei Arbeitgeber und Kreditinstitut wirksam beschränkt wurde. Verweigerungs- und Ausgrenzungsstrategien („wir wollen dieses Klientel nicht in unseren Filialen“) auf Seiten der Finanzdienstleister in Form von Ablehnungen bei Kontoeröffnungswünschen oder übermäßige Gebührenforderungen zeigen jedoch, dass die formaljuristische Schutzregel in der alltäglichen Anwendung vielfach unzureichend bleibt.

Im Rahmen der Bundestagsanhörung am 25.04.2012 wurde nochmals deutlich, dass der eigentliche Konflikt ungelöst bleibt: nur ein Recht auf Girokonto für alle bietet die Gewähr, dass die existenziell notwendige Nutzung des Girokontos auch für die Menschen in Ver- und Überschuldungsnotlagen sichergestellt werden kann. Der deutsche Gesetzgeber jedoch, statt Konsequenzen aus den Erfahrungen der letzten zwanzig Jahre zu ziehen und diesen Rechtsanspruch endlich zu realisieren, verweist auf eine mögliche europäische Regelung und wartet weiter ab. In dieser Situation erscheint es umso bedeutsamer, im kritischen Dialog mit den Verbänden der Kreditwirtschaft und den Gerichten konkrete Lösungen im Einzelfall zu entwickeln, zugleich aber auch den politischen Entscheidungsträgern die Konsequenzen der Ausschließung Ver- und Überschuldeter vom Zugang zu Finanzdienstleistungen zu verdeutlichen

---

### **Pamela Wellmann, VZ NRW**

Der Pfändungsschutz auf Girokonten mittels Pfändungsschutzkonto ist entgegen der Erwartungen des Gesetzgebers in der Praxis der Rechtsanwendung deutlich

eingeschränkt und führt oftmals zu einer Verschlechterung der Verbraucherposition. Die Bereitschaft der Kreditwirtschaft zur Kontoführung für einkommensbenachteiligte Menschen sinkt. Die Ursachen hierfür sind sowohl system- und als auch verhaltensbedingt:

Verbraucher zahlen in vielen Fällen deutlich überhöhte Kontoführungsentgelte bei gleichzeitiger Einschränkung der verfügbaren Leistungen auf dem Girokonto.

Trotz einer eindeutigen Positionierung des Gesetzgebers und einer Vielzahl von erfolgreichen Abmahnverfahren hat sich keine flächendeckende Veränderung der Situation ergeben.

**Beratung und Aufklärung durch die Kreditinstitute sind häufig mangelhaft oder finden gar nicht statt. Verbraucher sind meist auf sich allein gestellt.**

Beispielhaft wurden Verbraucher mit folgenden, rechtlich nicht haltbaren Aussagen ihrer Kreditinstitute konfrontiert:

Das P-Konto gilt für uns nicht, wir sind keine staatliche Bank mehr.

Ein debitorisches Konto kann nicht umgewandelt werden.

Es kommt Sie billiger, wenn Sie die Pfändung bezahlen, weil das Konto 15 Euro monatlich kostet.

Die Umwandlung dauert drei Wochen.

Ohne Bescheinigung können wir das Konto nicht umwandeln.

Aus organisatorischen Gründen können wir beim Gemeinschaftskonto keine zwei Einzelkonten führen. Gehen Sie zur Sparkasse.

**Wegen der unterschiedlichen Handhabung ist die Sicherung des notwendigen Existenzminimums per Bescheinigung häufig wohnortabhängig. Die beabsichtigte Entlastung der Justiz wird auf dem Rücken der betroffenen Kontoinhaber ausgetragen.**

Unklare Regelungen über die Anforderungen an Bescheinigungen zur Erhöhung des Freibetrages verbunden mit einem fehlenden Anspruch auf Ausstellen einer Bescheinigung sowie Gerichte, die Subsidiarität mit der Abweisung aller Anträge gleichsetzen – all dies führt zu existenzbedrohenden Situationen und zu einer Anfragenflut bei den Schuldner- und Verbraucherberatungsstellen.

**Gut gemeint heißt nicht: gut gemacht. Die gesetzlichen Regelungen über das Ansparen und die so genannte Moratoriumsverlängerung schaffen Intransparenz.**

Die dem Kontoinhaber monatlich konkret zur Verfügung stehenden Beträge sind für Laien nicht und selbst für Fachberater nur schwer nachvollziehbar.

---

---

### **Lutz G. Sudergat, KSK Verden**

In der besonderen Kritik der Verbraucherschutzverbände steht der Umstand, dass P-Konten höher bepreist werden als herkömmliche Girokonten. Dazu ist zunächst darauf hinzuweisen, dass der Gesetzgeber zwar die Möglichkeit einer speziellen Deckelung des für die Führung des Pfändungsschutzkontos zu leistenden Entgeltes gesehen und in den Gesetzesmaterialien auch erörtert, letztlich aber bewusst eine gesetzliche Regelung zur Höhe des Entgeltes vermieden hat. Dass sich die Erwartung an die Kreditwirtschaft – mehr ist es nicht – nicht mehr als das „für ein allgemeines Gehaltskonto Übliche“ zu verlangen, nicht erfüllen konnte, liegt im Übrigen ganz maßgeblich darin begründet, dass auch die angekündigte Entlastungen der Kreditwirtschaft durch die P-Kontopfändungsschutzreform nicht im vorgesehenen Maße eingetreten ist. Die Verwaltung und insbesondere die Disposition von P-Konten verursacht deutlich mehr Aufwand als erwartet.

Ganz erheblichen manuellen Aufwand macht beispielsweise die Prüfung der Bescheinigungen. Das Ansinnen, auch Sozialhilfe-Bescheide, die durchaus auch einmal

einen Umfang von 40 Seiten haben können, als „Bescheinigung“ anzuerkennen, kann daher von Seiten der Kreditwirtschaft nicht generell anerkannt werden. Mitarbeiter in Kreditinstituten sind keine Sozialrechtsexperten. Aus diesem Grunde ist Mitarbeitern auch eine Rechtsberatung zum Pfändungsschutz des P-Kontos grundsätzlich nicht erlaubt. Dies ist originäre „Rechtsdienstleistung“ und daher nur Anwälten oder Schuldnerberatungsstellen vorbehalten. Grundsätzlich sind Kreditinstitute über das P-Konto sehr gut im Bilde. Soweit in Einzelfällen fehlerhafte Aussagen erfolgen, sind dies nicht verallgemeinerbare Einzelfälle, ebenso wie Schuldnerberater und Rechtspfleger und auch Anwälte in Einzelfällen nicht sattelfest sind. Ein Ärgernis ist allerdings die - leider zu häufig vorzufindende - Gerichtspraxis, Beschlüsse als Ersatz für eine Bescheinigung nicht oder nur widerwillig zu fassen.

Auf die Gefahr, dass dann, wenn P-Konten nicht aufwandbezogen bepreist werden können, die Neigung der Kreditwirtschaft abnimmt, solche Konten zu führen, hat bereits der Rechtsausschuss des Bundestages hingewiesen. Wichtig ist dabei auch, dass Maßstab nicht das jeweils eigene Preisgefüge eines Kreditinstitutes sein kann (kostenloses Girokonto), da Kontoführungsentgelte von diversen – teilweise sogar für Kundenaktionen zeitlich befristeten – geschäftspolitischen Erwägungen und Motivationen getragen sind. Kreditinstitute, die aus geschäftspolitischen Erwägungen gar kein Kontoführungsentgelt erheben, um damit Kunden zu gewinnen und an sich zu binden, müssten auch P-Konten dann kostenfrei führen, ohne aber die subventionierten Cross-selling-Ansätze nutzen zu können. Das kann nicht sein. Auch eine Kündigung von P-Konten muss möglich bleiben, weil sonst das Preisgefüge perpetuiert wäre und an normale Preissteigerung nicht angepasst werden könnte.

Dass die verfügbaren Leistungen auf P-Konten aufgrund des Umstandes, es mit einem bonitätsschwachen Kunden zu tun zu haben, nicht dem eines herkömmlichen Girokontos entsprechen können (Einräumung Dispos, Nutzung Kreditkarten etc.) ist offenbar. Hier muss sich ein Kreditinstitut vor Risiken schützen dürfen, einmal abgesehen davon, dass die Kreditvergabe an überschuldete Personen auch nicht im Interesse von Verbraucherschutzverbänden liegen dürfte.

Problematisch sind die neuen gesetzlichen Regelungen zur Moratoriumsverlängerung (Behebung des Monatsanfangsproblems), da hier neue Fragen und für die Kreditwirtschaft neuer Dispositionsbedarf aufgetreten sind. Verschärft wird dies durch das neuste BGH-Urteil v.10.11.2011 (AZ: VII ZB 64/10), wonach im Falle einer Doppelpfändung von Lohn und P-Konto und schwankendem Einkommen auch der Freibetrag monatlich schwanken darf. Dies verursacht einen immensen Aufwand bei den Kreditinstituten, weshalb eine adäquate Bepreisung zwingend ist, um die Kontoversorgung perspektivisch nicht zu gefährden.

## F 1.2: Basisprodukte – In wie weit sind sie sinnvoll und notwendig und wie kommen diese Produkte in den Markt?

### **Maria Kemmetmüller, ASB Schuldnerberatungen GmbH (Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen in Österreich)**

Das Girokonto – „Einstiegsdroge“ in die Welt der Schulden, aber auch eine Notwendigkeit, um am wirtschaftlichen Leben teilhaben zu können. Es fehlt ein standardisiertes Basisprodukt, das allen BürgerInnen den einfachen Zugang zum Zahlungsverkehr gewährt und nicht vorenthalten werden kann: das tägliche Brot des Finanzlebens.

Laut EU Silc 2008 leben 2% der österreichischen Bevölkerung (=150.000 Personen) in Haushalten ohne Girokonto. ExpertInnen gehen von rund 50.000 Personen aus, die einen konkreten Bedarf an einem Bankkonto haben.

Schuldenberatungen sind täglich mit Menschen konfrontiert, die durch den de-facto-Ausschluss von einem Konto nicht nur finanziell sondern auch sozial ausgegrenzt werden und eine Reihe von Diskriminierungen erfahren. Häufigste Gründe der Kündigung bzw. Verweigerung eines Girokontos sind Negativeinträge in die Warnliste der Banken, Überschuldung oder anhängige Insolvenzverfahren. Die Sicherstellung des Zugangs zu einem Basiskonto ist eine zentrale Voraussetzung zur Sicherung des Beratungserfolges bzw. einer erfolgreichen Schuldenregulierung.

Seit rund sechs Jahren stehen für KlientInnen der Schuldenberatung und anderer sozialen Organisationen Konten der Zweiten Sparkasse der ERSTE Stiftung (Bank für Menschen ohne Bank) zur Verfügung. Von zwei weiteren Banken (BAWAG P.S.K., Bank Austria) werden ein „Neue Chance Konto“ bzw. „Erfolgskonto light“ angeboten, die allen Personen in prekären Lebenslagen auf Habenbasis zugänglich sein sollen.

Erfahrungen aus anderen Ländern zeigen, dass der Zugang zu einem Girokonto mit freiwilligen Angeboten nicht zu sichern ist. Von den staatlich anerkannten Schuldenberatungen wird das dabei zum Ausdruck kommende Umdenken der Banken begrüßt. Die derzeitigen Entwicklungen und Angebote werden genau beobachtet. Die gesetzliche Verankerung des Rechts auf ein Girokonto wird weiterhin für nötig erachtet.

Zum Girokonto gibt es keine Alternative. Ein Recht auf ein einfaches „Basisprodukt“, das dem Zahlungsverkehr dient, muss daher europäisches Allgemeingut werden.

## F 1.3: Staatlich gefördertes Bildungssparen und Studienfinanzierung – Ergänzung des BAFöG?

**Prof. Udo Reifner (Uni HH, iff)**

### **Staatlich gefördertes Bildungssparen und Studienfinanzierung – Ergänzung des BAFöG?**

Bisher dominieren Subventionen und Kredite die staatliche Unterstützung für Studium und berufliche Bildung. Nach internationalen Standards könnte in Deutschland allerdings mehr für die finanzielle Sicherstellung von Bildungsmöglichkeiten gerade für Unterschichten getan werden. Dabei hat die allmähliche Umwandlung der Subventionen im BAFöG in Kreditfinanzierung trotz der damit verbundenen Ausweitung des Nutzerkreises keine ausreichenden sozialen Umverteilungseffekte gebracht. Die Knappheit öffentlicher Mittel lässt es auch wenig wahrscheinlich erscheinen, dass eine Rückkehr zur reinen Subvention möglich ist. Andererseits erscheinen die Eigenfinanzierungsmöglichkeiten mit dem Kredit noch nicht ausgeschöpft. In Ergänzung zum "Nachsparen" für bereits verausgabte Beträge durch die Auszubildenden selber könnte ein "Vorsparen" durch Eltern und Verwandte treten. Entsprechende private Systeme werden bereits bei den Versicherern als Ausbildungsversicherung oder im Bausparbereich als "Kindergeldkonto" angeboten. Sie erreichen aber die Schichten nicht. Deshalb ist zu diskutieren, inwieweit der Staat hier zusätzliche Anreizsysteme schaffen könnte, die nicht nur in einer entsprechend reduzierten Weise einen leverage Effekt erzielen sondern mit ähnlichen Vorteilen verbunden ist, wie sozial gezielte Sparprozesse bei Arbeitnehmersparzulage, Bausparen, Riesterrente, und betrieblicher Altersvorsorge. Allerdings muss dabei sichergestellt sein, dass es sich nicht um Vermögensbildung sondern um Bildungsvermögen handelt, das grundsätzlich immaterieller Natur ist und damit weniger Gemeinsamkeiten mit den anderen Systemen hat, von deren Problemen und Erfolgen es aber gleichwohl lernen kann. Ausgestaltung als Schonvermögen, staatliches Gütesiegel, Sparzwang, Öffnung für Dritte, Einbettung in das dominierende System der Kreditfinanzierung und Vermittlung von Zahlungssicherheit sind dabei wahrscheinlich größere Anreize als das reine Geldgeschenk. Bei den Produkten ist eine Orientierung an Riester-Verträgen denkbar, bei den Zwecksetzungen dagegen an BAFöG und Bildungsurlaubsgesetzen.

---

---

**Bert Butz (BMBF)**

#### **Finanzierung bisher:**

- Schulbildung: Vollfinanziert durch den Staat. Allgemein akzeptiert, weil alle davon gleich viel haben
- Erstausbildung/Erststudium: Staatliche Beteiligung. Allgemein akzeptiert aber Umfang strittig, weil Nutzung(sdauer), Kosten und Erträge sehr unterschiedlich verteilt sind
- Weiterbildung: Weit überwiegend privat/betrieblich, staatliche Beteiligung umstritten, da volkswirtschaftlicher Nutzen schwer nachweisbar
- Herausforderungen des Bildungsmarktes:
- Politischer Konsens: Bildung ist ein Produkt, dass Erträge abwirft und in das investiert werden muss. Und zwar vorrangig von denen, die die Erträge einstreichen. Lebenslanges Lernen, also auch Weiterbildung, gewinnt an Bedeutung.
- Probleme:

- o Es ist nicht eindeutig, bei wem und in welchem Umfang Bildungserträge anfallen
- o Bildung lässt sich schwer abgrenzen („was ist Bildung?“). Es ist kein eindeutig beschreibbares Gut
- o Bereitschaft in Bildung zu investieren, ist sehr ungleich verteilt und hängt von sehr vielen unterschiedlichen Rahmenbedingungen ab.
- o Bildungsbedarf (und damit Finanzierungsbedarf) entsteht kurzfristig, langfristig ist die Nutzung ungewiss
- Trends:
  - o Zeitlich gebrochene Bildungsbiographien über den gesamten Lebensweg (modularisierte Spezialistenausbildungen)
  - o Zertifikatskurse in der Weiterbildung sowohl akademisch als auch schulisch als auch betriebsnah mit sehr unterschiedlichem Umfang und Kostenvolumen
  - o Verstärkte Ergänzung der klassischen Aufstiegsfortbildungen durch Bildung in die Breite
  - o Immer schwierigere Trennung zwischen allgemeiner und beruflicher Bildung

**Politischer Stand:**

- Ausweitung der staatlichen Förderung durch Änderungen der Zulassungskriterien bei Bafög, M-Bafög, Bildungskredit
- Stärkung der individuellen Investitionsbereitschaft in Bildung durch direkte anteilige Unterstützung (Gutscheine), Vorsorgesparen (Bildungssparen) und Bildungsdarlehen

**Thesen:**

- In einem flexibilisierten Arbeitsmarkt kommt der individuellen Investitionsbereitschaft in Bildung eine immer größere Bedeutung für den beruflichen Erfolg zu.
- Die Zugangschancen zu Bildung sind finanziell ungleich verteilt
- Wir dürfen nicht das Bildungssparen honorieren, sondern die Bildungsinvestition
- Bildungssparen darf nicht in Konkurrenz zu anderen Zwecksparformen treten
- Die Förderung finanzieller Bildungsinvestitionsbereitschaft darf sich nicht auf das Studium fokussieren.

## F 1.4: Aktuelle BGH-Rechtsprechung zu Restschuldversicherungskrediten – Praxisbeispiel

### **RAin Birte Eckardt, Bremen (siehe hierzu auch den Anhang)**

Zugrundegelegte Prämissen:

1. Darlehensnehmer schuldet nur den Nettodarlehensbetrag ohne Restschuldversicherungsprämie und ohne Bearbeitungsgebühr.
2. Die Zahlungen des Darlehensnehmers sind jeweils in voller Höhe auf die Darlehenssumme zu verrechnen.
3. Eine Verzinsung des von der Bank ausgezahlten Darlehensbetrages zu ihren Gunsten kann nur solange vorgenommen werden, wie die vom Darlehensnehmer erbrachten Ratenzahlungen noch nicht die Darlehensvaluta abdecken. Ab diesem Zeitpunkt steht dem Darlehensnehmer bis zur Erklärung des Widerrufs die Verzinsung seiner Zahlungen allein zu. Hierbei ist ein Zinssatz von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zugrunde zu legen.

Vgl.:

OLG Zweibrücken, Beschluss vom 10.05.2010, Az.:7 U 84109, BGH-Urteil vom 10.03.2009, Az. XI ZR 33/08

Es ergibt sich folgende Gesamtberechnung:

€ 2.821,51 Nutzungersatz zugunsten der Bank aus Darlehensvertrag vom 20.09.2005  
€ 2.399,50 Nutzungersatz zugunsten der Bank aus Darlehensvertrag vom 02.03.2007  
€ 5.221,01  
-€ 2.954,95 Überzahlung zugunsten des Darlehensnehmers aus Darlehensvertrag vom  
02.03.2007  
-€ 71,64 Nutzungersatz zugunsten des Darlehensnehmers aus Darlehensvertrag vom  
02.03.2007  
€ 2.194,42 Forderung Bank

## F 2.1: InsO-Reform zum Verbraucherinsolvenzverfahren – Was bringt das neue außergerichtliche Verfahren?

### **Dr. Werner Sanio, BAG SB**

Nach Einführung der Verbraucherinsolvenzordnung im Jahr 1999 wurden seitens des BMJ mehrfach Reformvorschläge für das Verfahren vorgelegt. Diese zielten (nach der Einführung der Kostenstundungsmöglichkeit im Jahr 2001) v.a. auf eine Vereinfachung des Verfahrens, die Kostenentlastung der Gerichte und die Stärkung der Gläubigerrechte ab. Im Vergleich mit diesen allesamt nicht realisierten Reformüberlegungen bietet die ursprüngliche Fassung der Verbraucherinsolvenzordnung, ergänzt um die Möglichkeit zur Kostenstundung, für viele Ratsuchende der Schuldner- und Insolvenzberatung noch immer den bestmöglichen Weg aus der Überschuldung. Auch der aktuelle Referentenentwurf zur InsO-Reform geht an der Lebensrealität der weitaus meisten von Ver- und Überschuldung betroffenen Personen vorbei und wird den Praxisproblemen der Schuldner- und Insolvenzberatung nicht gerecht. Ich will diese Einschätzung an einigen zentralen Aspekten der vorgeschlagenen Regelungen verdeutlichen.

Im Zentrum der geplanten Reform steht die Verkürzung der Wohlverhaltensperiode auf drei Jahre bei Erfüllung einer Mindestbefriedigungsquote von 25 % (bzw. 5 Jahre, soweit die Verfahrenskosten beglichen wurden). Diese Quote werden jedoch nur die wenigsten SchuldnerInnen erfüllen können. Aus der Statistik der Schuldner- und Insolvenzberatung wissen wir, dass nur ein kleiner Teil der Betroffenen über pfändbares Einkommen verfügt und Zahlungen leisten könnte. Auch die wenigen verfügbaren Daten zur Abwicklung der Verfahren mit Kostenstundung deuten darauf hin, dass in vielen Fällen die Verfahrenskosten bis zur erteilten Restschuldbefreiung noch nicht berichtigt werden konnten. Die Option zur Verkürzung der Zeit bis zur Restschuldbefreiung kann somit nicht realisiert werden.

Der Entwurf sieht aber auch eine Stärkung der Gläubigerrechte und eine Ausweitung der Möglichkeiten zur Versagung der Restschuldbefreiung vor. Sollten die geplanten Regelungen realisiert werden, würde die Chance zum Neustart für einen Teil der Überschuldeten verbaut. Dabei liegen keine belastbaren Daten vor, die den behaupteten Missbrauch des derzeitigen Verfahrens belegen würden. Die Schuldner- und Insolvenzberatung müsste zukünftig jedoch noch mehr Zeit für die Klärung bzw. Vermeidung juristischer Stolperfallen auf dem Weg zur Restschuldbefreiung einplanen.

Ebenfalls von besonderer Bedeutung für die Schuldner- und Insolvenzberatung sind die neugefassten Vorschriften zur außergerichtlichen Einigung, die nur noch in aussichtsreichen Fällen versucht werden soll (Quote der Gläubigerbefriedigung über 5 % bei nicht mehr als 20 Gläubigern). Abgesehen von der Frage, ob die starren Regelungen zur Aussichtslosigkeit der Einigungsbemühungen jedem Einzelfall gerecht werden können, liegt hier eine erhebliche Gefahr für die zukünftige Finanzierung der Schuldner- und Insolvenzberatung. In einer Reihe von Bundesländern wird die Insolvenzberatung über Fallpauschalen abgerechnet, die teilweise eng an die Zahl der durchgeführten Vergleichsversuche gekoppelt sind. Der Wegfall des außergerichtlichen Einigungsversuchs in vielen Beratungsfällen wird für die betroffenen Beratungsstellen dann aber nicht die Möglichkeit zur Konzentration auf aussichtsreiche Verhandlungsprozesse eröffnen. Vielmehr wird die Existenz der Beratungsstellen in Frage gestellt, denn derzeit ist ungewiss, in welcher Form die jeweiligen Bundesländer auf die neuen Vorschriften reagieren werden. Auch die Arbeitsbelastung der Beratungsstellen wird durch die Reform nur begrenzt reduziert, da der Regulierungsvorschlag am Ende eines Beratungsprozesses steht, in dessen Verlauf neben der Aufarbeitung der Schuldengenesse, die Klärung rechtlicher und ökonomischer Aspekte sowie in vielen Fällen auch die Stabilisierung der wirtschaftlichen und sozialen Situation zeitaufwändige Tätigkeiten darstellen.

Die Schuldner- und Insolvenzberatung hat gemeinsam mit den Verbänden anderer Verfahrensbeteiligter im Eckpunktepapier der Stephan-Kommission konstruktive Vorschläge zur Stärkung des außergerichtlichen Einigungsversuchs vorgelegt. Es bleibt zu hoffen, dass diese Überlegungen seitens des Ministeriums in dem ausstehenden Regierungsentwurf zur Reform der Insolvenzordnung berücksichtigt werden. Andernfalls bleibt die letzte Hoffnung, dass auch die aktuelle Reform keine Gesetzeskraft erlangen wird.

---

---

### **Michael Weinhold, AG SBV**

Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen der Verbände und Kommunen erreichen – unabhängig davon, dass die überwiegende Anzahl der betreuten Schuldner über keine verteilbares Einkommen und Vermögen verfügt, in durchschnittlich 15% der Fälle eine vorgerichtliche Einigung (vgl. Hofmeister/ Schilz, ZVI, 2012, 137).

Die Frage, wie das außergerichtliche Verfahren gestärkt werden kann, beschäftigt seit Jahren die Fachwelt und auch den Gesetzgeber. Mit einem erneuten Reformversuch des Bundesministeriums der Justiz vom 18.01.2012 soll durch die vorgeschlagenen Änderungen das außergerichtliche Verfahren gestärkt werden.

Aus der Sicht der AG SBV (vgl. Stellungnahme zum Entwurf des BMJ vom 16.03.2012) geht die Umgestaltung des Einigungsversuchs in die richtige Richtung. Eine tatsächliche Stärkung der außergerichtlichen Schuldenbereinigung ist jedoch nur durch weitere flankierende Regelungen zu erreichen.

Folgende weitere flankierende Regelungen sind aus der Sicht der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände für eine Stärkung der außergerichtlichen Schuldenbereinigung deshalb erforderlich:

Einführung eines Verfahrens zur Untersagung der Zwangsvollstreckung nach Aufnahme der außergerichtlichen Schuldenbereinigung. Der Runde Tisch der Gläubiger- und Schuldnervertreter zur Verbraucherinsolvenz hat hierzu bereits detaillierte Vorschläge erarbeitet.

Entkoppelung des Antrags auf Zustimmungsersetzung mit dem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens. Dies führt zur Arbeitserleichterung der Beratungsstellen und fördert die Akzeptanz einen entsprechenden Antrag zu stellen.

Gesetzlicher Nachbesserungsbedarf bei der Verpflichtung der Gläubiger zur detaillierten Information über bestehende Forderungen und Sicherheiten

Änderungen des Zustimmungsersetzungsverfahrens dahingehend, dass die Beratungsstellen von zusätzlicher Arbeit entlastet werden (z. B. keine Beifügung der Stellungnahmen aller Gläubiger).

Gläubiger nicht alleine durch Nicht- oder Spätmeldung der Forderungshöhe und Sicherheiten das Verfahren zum Scheitern bringen können  
der Schuldenbereinigungsplan auch gegen alle Gläubiger, d.h. auch die sogenannten „vergessenen“ Gläubigern, wirkt.

Das neue Verfahren führt dazu, da die Mehrheit der Schuldner in den gemeinnützigen und kommunalen Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen über kein pfändbares Einkommen oder Vermögen verfügt, dass in der Mehrheit der Fälle kein außergerichtliches Verfahren mehr durchgeführt werden muss. Der Wegfall der des Einigungsversuchs wird jedoch nur unwesentlich zu einer zeitlichen Entlastung in der Beratungsarbeit führen, denn die zeitintensive Ermittlung der Gläubiger- und Forderungssituation bleibt weiterhin zentraler Bestandteil der Beratungsarbeit.

Die Umgestaltung des Schuldenbereinigungsverfahrens gefährdet – ohne flankierende Maßnahmen in den Ländern – die Finanzierung der gemeinnützigen Schuldner- und Insolvenzberatung. Insbesondere in den Ländern mit fallbezogener Abrechnung ist zu befürchten, dass hier die Regelungen zur Beratungshilfe (60 € für Ausstellung einer

Aussichtslosigkeitsbescheinigung) auch auf die Schuldnerberatung übertragen wird. Der Entwurf des Bundesjustizministeriums ist ein erster Versuch, der aus der Sicht der Schuldnerberatung noch erhebliche Änderungen bedarf, um die Arbeit der gemeinnützigen Schuldner- und Insolvenzberatung nicht zu gefährden und auch die außergerichtliche Schuldenbereinigung zu stärken.

---

---

## **Wolfhard Kohte, Universität Halle**

### **Die Reform des Verbraucherinsolvenzverfahrens**

1. Der Referentenentwurf vom 18.01.2012 enthält einzelne positive Ankündigungen, die in bemerkenswerter Dialektik zu praktischen Verschlechterungen umgesetzt werden, so dass es am besten ist, wenn auf dieser Basis in dieser Legislaturperiode kein Gesetzgebungsverfahren eingeleitet wird.
2. Positiv ist die Einstellung des Entwurfs zur Verfahrenskostenstundung: das Schweigen des Entwurfs ermöglicht die weitere Stabilisierung dieses insgesamt erfolgreichen Instruments. Wenn Fristen verkürzt werden, ist auch die Frist des § 4b InsO zu halbieren.
3. In der Begründung des Entwurfs wird eingeräumt, dass die Fristen der Restschuldbefreiung in Deutschland zu lang sind. Diese erfreuliche Erkenntnis findet in dem vorgeschlagenen Text des § 300 InsO keine adäquate Regelung. Die 25 % - Quote ist für typische Verbraucherschuldner unrealistisch; die Bindung der Befreiung an die Erfüllung der Verfahrenskosten nach 5 Jahren ist sachwidrig, weil die Schuldner die Kosten kaum beeinflussen können. Im Übrigen ist zu bezweifeln, dass alle Gerichte rechtzeitig die Kosten rechtssicher feststellen. Es ist bemerkenswert, dass fast alle Stellungnahmen zum Referentenentwurf eine einheitliche Verkürzung auf 3-4 Jahre ohne jede Quote favorisieren.
4. Die geplanten Änderungen zum Versagungsrecht, zur Ausdehnung des § 302 InsO sowie zur Übertragung zentraler Aufgaben auf den Rechtspfleger sind abzulehnen. Ich verweise dazu nur auf die Stellungnahmen von Grote/Pape ZInsO 2012, 409 ff, Ahrens ZVI 2012, 122 ff und Pape ZVI 2012, 150 ff.
5. Das Vorhaben der Stärkung des außergerichtlichen Einigungsversuchs ist ein erfreuliches Ziel, doch können die jetzt vorgeschlagenen Regelungen das Gegenteil bewirken.
  - a. Ein Absehen von einem Einigungsversuch in „offensichtlich aussichtslosen“ Fällen kann sinnvoll sein, wenn diese Entscheidung nach einer eingehenden Prüfung und Beratung erfolgt, vom Schuldner gewünscht wird und im Ermessen der geeigneten Person oder Stelle steht. Dies ist nach dem Vorschlag nicht gewährleistet. Die beabsichtigte Gebühr von 60 € für eine solche Beratung ist völlig verfehlt und kontraproduktiv mit ihren Auswirkungen auf zahlreiche Beratungsstellen.
  - b. Eine Zustimmungsersetzung soll bereits möglich sein, wenn der Plan die Kopf- oder Summenmehrheit erzielt. Das Zustimmungsersetzungsverfahren ist vom Insolvenzeröffnungsverfahren abzukoppeln.
  - c. Während des Zustimmungsersetzungsverfahrens ist die Möglichkeit eines gerichtlichen Vollstreckungsmoratoriums zur Verfügung zu stellen. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus dem Eckpunktepapier der „Stephan-Kommission“.
  - d. In den letzten Jahren hat sich eine Vergleichspraxis nach der Eröffnung des

Insolvenzverfahrens herausgebildet, die bei Erlass der Forderungen / Erfüllung der Vergleichsforderungen analog § 299 InsO den Weg zur vorzeitigen Restschuldbefreiung öffnet (z.B. AG Esen VuR 2012, 196). Dies ist sachgerecht; in einer solchen Konstellation ist ebenfalls ein gerichtliches Zustimmungsersetzungsverfahren zur Verfügung zu stellen (Grote NZI 2011, 948; Kohte VuR 2012, 197).

## F 2.2: Altersvorsorge als Teil der finanziellen Allgemeinbildung – Was brauchen Verbraucher, um kompetente Entscheidungen zu treffen und wie kann man sie erreichen?

**Bernd Katzenstein, DIA**

Zu Leitfragen:

Die **Notwendigkeit einer zusätzlichen Altersvorsorge** wird erst seit vergleichsweise kurzer Zeit in der Gesellschaft diskutiert. Kann man überhaupt schon erwarten, dass in der Bevölkerung ein ausreichendes Bewusstsein existiert?

**BK:** Nach mehr als einem Jahrzehnt Aufklärung in der Sache, ist das Bewusstsein weit mehrheitlich da (in Befragungen unterschätzen Jüngere sogar ihren Rentenanspruch). Allerdings fehlt häufig das Handeln.

Welche Ursachen hat es, dass die **Vorsorgebereitschaft der Bevölkerung** in Bezug auf Altersvorsorge in einigen Bereichen noch immer gering ist?

**BK:** Für Ältere: Das Vorbild der Eltern mit lebensstandardsichernder Rente hat kein Problembewusstsein erzeugt.

Für Niedrigverdiener: Zu geringe Sparfähigkeit

Für Alle: Aufschieben von unangenehmen Entscheidungen ist menschlich  
Das Thema wird als zu kompliziert wahrgenommen.

Wodurch ist eine **kompetente Entscheidung** eines Verbrauchers in Bezug auf Altersvorsorge gekennzeichnet? Was sollten Verbraucher bei der Entscheidung berücksichtigen, welche Fragen sollten sie sich stellen?

**BK:** Wie und wo möchte ich leben im Alter?

Wie groß ist meine Versorgungslücke inkl. Inflation?

Welches Sparprodukt passt zu mir?

Wer kann mich kompetent bei den Grundfragen und Produktauswahl beraten?

Wie können die **Grundlagen** dafür geschaffen werden, dass Verbraucher kompetente/reflektierte Entscheidungen treffen können?

**BK:** Mehr, bessere, verständlichere fin. Allgemeinbildung in Schulen, am Arbeitsplatz, in Weiterbildungsinstitutionen und in den Medien.

Die **Zielgruppe ist heterogen**. Welche Konsequenzen hat dies für Angebote?

**BK:** Angebote nach Zielgruppen auffächern, inhaltlich und formal

**Welche Inhalte** sollten bei Angeboten der finanziellen Allgemeinbildung in Bezug auf Altersvorsorge transportiert werden und warum? Welche Beispiele gibt es unter aktuellen Bildungsangeboten?

**BK:** ich habe wenig Überblick über die Bildungsangebote.

Benötigen wir überhaupt eine bessere finanzielle Allgemeinbildung in Bezug auf Altersvorsorge oder würden **verbraucherfreundlichere Produkte** ausreichen?

**BK:** Beides ist nötig, wobei nachgedacht werden muss, was verbraucherfreundlich ist.

Was würden Sie sich für die **Verankerung des Themas Altersvorsorge** in der Gesellschaft wünschen?

**BK:** Bewusstsein, für sich selbst verantwortlich zu sein und nicht alles Unangenehme an Staat und Institutionen zu delegieren.(Subsidiaritätsprinzip)

---

**Nico Höxbroe, DRV-Bund**

Thesenpapier der Deutschen Rentenversicherung Bund (DRV Bund) zu den Leitfragen:

Mit dem Altersvermögensgesetzes zum Jahr 2002 fand ein Paradigmenwechsel im Leitbild des deutschen Alterssicherungssystems statt, mit dem das Sicherungsniveau bei der

gesetzlichen Rentenversicherung abgesenkt und eine Förderung der zusätzlichen Altersvorsorge zur Kompensation eingerichtet wurde. Daher bietet die Deutsche Rentenversicherung im Rahmen der gesetzlichen Wegweiserfunktion ein umfassendes, kompetentes, neutrales und kostenloses Beratungsangebot zu Fragen der Altersvorsorge an. Neben den Themen Rente und Rehabilitation informieren die Mitarbeiter der Rentenversicherung auch über die staatliche Förderung durch die Riester- und die Basis-Rente sowie die betriebliche Altersversorgung.

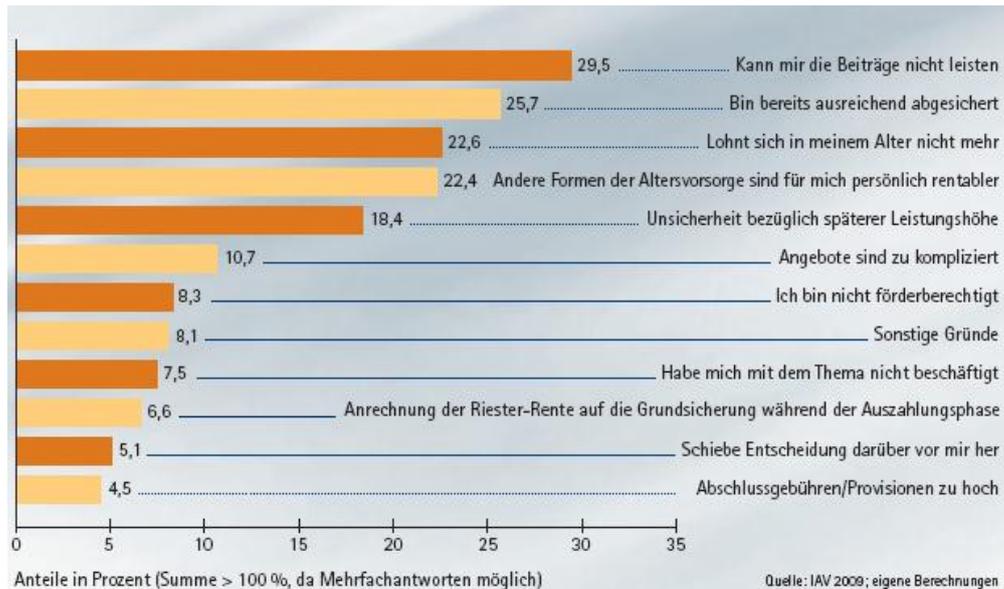
1. Die **Notwendigkeit einer zusätzlichen Altersvorsorge** wird erst seit vergleichsweise kurzer Zeit in der Gesellschaft diskutiert. Kann man überhaupt schon erwarten, dass in der Bevölkerung ein ausreichendes Bewusstsein existiert? Seit 2004 wird jährlich von Seiten der gesetzlichen Rentenversicherung allen Kunden, die bereits 27 Jahre alt sind und fünf Jahre Beitragszeiten haben, eine Renteninformation zugesandt, in der sowohl die Höhe des derzeitigen Anspruches auf Rente wegen Erwerbsminderung, der bereits erworbenen Altersrente, als auch der hochgerechneten Altersrente zum 67. Lebensjahr dargestellt wird. Diese sollte als Grundlage für eine Auseinandersetzung mit der Notwendigkeit einer zusätzlichen Altersvorsorge genutzt werden.

Allerdings wirkt das frühere Leitbild einer „Lebensstandard sichernden Rente“ allein mit den Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung bei den heutigen Rentergenerationen noch fort, die damit nicht mehr als „Vorbild“ für die heutigen Beitragszahler infrage kommen. Das neue Leitbild, nachdem die gesetzliche Rentenversicherung ein wesentlicher Teil einer Lebensstandardsicherung aus mehreren Säulen ist, und damit die Notwendigkeit der zusätzlichen Altersvorsorge werden in seinen Auswirkungen erst schrittweise erkennbar.

2. Welche Ursachen hat es, dass die **Vorsorgebereitschaft der Bevölkerung** in Bezug auf Altersvorsorge in einigen Bereichen noch immer gering ist?

Aus der Beratungssituation wird oft zurückgemeldet, dass viele Kunden glauben, noch viel Zeit zu haben (in Unverständnis des Zinseszinseseffektes), die Kunden die Fördermöglichkeiten und vor allem die Höhe des dafür erforderlichen Eigenanteiles nicht kennen und hinsichtlich der Lage auf den Kapitalmärkten unsicher sind.

Erste fundierte Hinweise auf die Gründe, warum ein großer Teil der Förderberechtigten nicht „riestert“, liefert die Befragung „Individuelle Altersvorsorge 2009“ (IAV 2009), die von der DRV Bund in Auftrag gegeben wurde. Die Auswertungen der IAV 2009 zu der Frage deuten darauf hin, dass neben finanziellen Motiven vor allem der Eindruck eine Rolle spielt, anderweitig bereits ausreichend abgesichert zu sein. Die Befragten nennen zudem eine Vielzahl weiterer Motive, die sie dazu veranlassen, das staatliche Angebot nicht in Anspruch zu nehmen. Die Abbildung 1 zeigt beispielhaft für die Geburtsjahrgänge 1957 bis 1961, welche Motive nach Auskunft der Befragten für ihre Entscheidung maßgeblich waren, bislang keinen Riester-Vertrag abzuschließen.



3. Wodurch ist eine **kompetente Entscheidung** eines Verbrauchers in Bezug auf Altersvorsorge gekennzeichnet? Was sollten Verbraucher bei der Entscheidung berücksichtigen, welche Fragen sollten sie sich stellen?  
Für eine Entscheidung sollte diese Grundfragen geklärt sein: Absicherung vordringlicher Risiken, „Kassensturz“ der vorhandenen Altersvorsorge, Klärung der ungefähren Bedarfes und der Fördermöglichkeiten durch den Staat (ggf. Arbeitgeber), begreifbare Informationen zu Sicherheit, Kosten und Rendite der Anlage, Flexibilität der Altersvorsorge für zukünftige Änderungen.
4. Wie können die **Grundlagen** dafür geschaffen werden, dass Verbraucher kompetente/reflektierte Entscheidungen treffen können?  
Adressatengerechte Angebote umfassender und produkt- wie anbieterneutraler Informationen, insbesondere über die unterschiedlichen Förderwege.
5. Die **Zielgruppe ist heterogen**. Welche Konsequenzen hat dies für Angebote?  
Aus den Erfahrungen im Rahmen der Bildungskampagne „Altersvorsorge macht Schule“, bei deren Evaluation eine überproportionale Beteiligung von Kunden mit höherem Bildungs- und Einkommensstand festgestellt wurde (DRV 3/2008, S. 327) sowie vergleichbaren Erkenntnissen aus einer Befragung von Kunden nach intensiven Beratungsgesprächen zur Altersvorsorge stellt sich heraus, dass gerade die Kunden auf Informationsangebote der Rentenversicherung (Vortragsveranstaltungen, Beratungsgespräche) reagieren, die bereits eine zusätzliche Altersvorsorge abgeschlossen haben bzw. dies vorhaben und sich es leisten können.
6. Die Informationsangebote müssen daher auch „niederschwellig“ gestaltet werden bzw. über geeignete Multiplikatoren (z.B. Arbeitgeber/Gewerkschaften bei tariflichen Angeboten der bAV) die Kunden erreichen, die nicht von sich aus den Gedanken der Altersvorsorge verfolgen würden.
7. **Welche Inhalte** sollten bei Angeboten der finanziellen Allgemeinbildung in Bezug auf Altersvorsorge transportiert werden und warum? Welche Beispiele gibt es unter aktuellen Bildungsangeboten?  
Grundverständnis zur Absicherung der (biometrischen) Risiken, Bedeutung von Zinseszins und Kaufkraftverlust, Spannungsfeld von Rendite und Risiko, Grundlagen der Besteuerung von Alterseinkünften (und Beiträgen in der Ansparphase), Funktionsweise der staatlichen Fördermöglichkeiten (Riester- und

Basisrente, betriebliche Altersversorgung).

Auch wenn die Bewerbung für Vortragsveranstaltungen und Beratungen der Rentenversicherung nicht einfach ist, sind die Kunden, die an den Angeboten teilgenommen haben, damit regelmäßig sehr zufrieden.

8. Benötigen wir überhaupt eine bessere finanzielle Allgemeinbildung in Bezug auf Altersvorsorge oder würden **verbraucherfreundlichere Produkte** ausreichen? Für eine Beurteilung, ob ein Produkt aufgrund der eigenen Lebenssituation und der mit der Altersvorsorge verbundenen Ziele vorteilhaft oder nachteilig ist, wird – neben verbraucherfreundlicheren Produkten – auch ein Mindestmaß an finanzieller Allgemeinbildung benötigt, die im Idealfall bereits Inhalt der allgemeinen Schulbildung sein sollte. Im Rahmen der Kampagne „Rentenblicker“ informiert die Rentenversicherung auf Nachfrage bereits an vielen Schulen über die gesetzliche Rentenversicherung und Altersvorsorge.
9. Was würden Sie sich für die **Verankerung des Themas Altersvorsorge** in der Gesellschaft wünschen?

Grundkenntnisse der finanziellen Allgemeinbildung sollten Inhalt der allgemeinen Schulbildung bzw. in berufsbildenden Schulen werden.

---

---

### **Friedrich Janko, Kultusministerkonferenz**

#### **Thesen zur Behandlung des Themas „Altersvorsorge“ im schulischen Kontext**

Sensibilisierung von Kindern und Jugendlichen für die Thematik „Altersvorsorge“ ist analog zu anderen Teilbereichen der Verbraucherbildung eine der Aufgaben des allgemeinbildenden Schulwesens. Dabei sollen die Schülerinnen und Schüler Basiskompetenzen erwerben, die es ihnen ermöglichen, sich zu Beginn ihrer beruflichen Ausbildung mit konkreten Angeboten auseinanderzusetzen. Es geht im allgemeinbildenden Unterricht in diesem Kontext um den Aufbau von Einstellungen durch die Darstellung von grundlegenden Effekten. Dies kann fächerübergreifend erfolgen. Als Ankerfächer sind in diesem Zusammenhang Politik und Wirtschaft bzw. in einigen Bundesländern Gesellschaftslehre sowie Mathematik zu nennen.

Die Thematisierung des Zinseszins-effektes verdeutlicht die Notwendigkeit, früh mit dem Aufbau einer Altersrücklage mit kleinen Beträgen zu beginnen; die Darstellung eines Cost-Average-Effektes illustriert die Notwendigkeit der langfristigen, möglichst diversifizierten Anlage.

Im Politik- und Wirtschaftskundeunterricht sind das System der sozialen Sicherung in der Bundesrepublik, die gesellschaftlich-demographische Entwicklung sowie Fragen zur Betrachtung der alltäglichen Kosten der Lebenshaltung Gegenstand der inhaltlichen Auseinandersetzung. Durch die Beschäftigung mit diesen Inhalten sollen die Schülerinnen und Schüler gemäß dem Kompetenzbegriff nach Weinert Einstellungen, Fertigkeiten und Werthaltungen erwerben, die sie in konkreten Handlungssituationen anwenden können.

Diese Handlungssituationen ergeben sich spätestens mit dem Beginn der Berufsausbildung. Die Schülerinnen und Schüler, die eine duale Ausbildung absolvieren, können im Berufsschulunterricht gezielter auf die Frage der Altersvorsorge angesprochen werden; vielfach ergibt sich auch Beschäftigung mit dem Thema durch Rückfragen zu den ersten Lohnabrechnungen oder im Kontext von Informationen zu der betrieblichen Altersvorsorge oder staatlichen Förderungen der Altersvorsorge. Wichtig ist dabei zu vermitteln, dass nach Prüfung mehrerer Angebote kontinuierlich ein kleiner Betrag diversifiziert angelegt werden sollte, der bei späterer voller Berufstätigkeit entsprechend dem gewohnten Lebensstandard und dem Persönlichkeitsprofil erhöht werden kann.

Auf der Basis eines kritischen Bewusstseins, das im allgemeinbildenden Unterricht erworben wurde, sollte es jungen Erwachsenen möglich sein, ihre eigene Finanzplanung

sinnvoll zu gestalten. Wichtig erscheint dabei allerdings auch eine entsprechende Bereitschaft der Anbieter von Vorsorgeprodukten, ihre Angebote so zu entwickeln, dass sie diesem kritischen Bewusstsein standhalten. Eine vornehmlich an den Ertragsaussichten des Anbieters orientierte Produktentwicklung erfüllt diesen Anspruch sicherlich nicht und könnte dazu führen, dass Verbraucher ihre Altersvorsorge auf risiko-, aber auch ertragsminimierte Anlagebereiche beschränken. Transparenz bei der Produktdarstellung, die den Anforderungen ökonomisch vorgebildeter Verbraucher gerecht wird, dürfte ein entscheidender Faktor sein, um das Thema Altersvorsorge breit in der Gesellschaft zu verankern.

## F 2.3: Best Practice: Anbieter stellen Beispiele aus Anlage, Kredit und Versicherung zur Diskussion

**Thomas Bieler, ING-DiBa AG**

### **Best Practice-Beispiel:**

#### **Rahmenkredit der ING-DiBa AG**

Der Rahmenkredit der ING-DiBa ist ein Beispiel für eine besonders kundenfreundliche Form der flexiblen Kreditgewährung für Privatkunden. Er ist eine günstige und sehr flexible Alternative zum Dispositionskredit. Insbesondere zeichnet sich der Rahmenkredit durch die folgenden **Produktmerkmale** aus:

- sehr günstige Zinskonditionen von derzeit 6,74 % p.a. variabler Sollzins (Effektivzins 6,95 % p.a.)
- eine sehr hohe Flexibilität bei Abruf und Rückzahlung des Kredites
- den Verzicht auf jegliche Zusatzkosten und das Angebot einer Restschuldversicherung
- die Verhinderung negativer Zinseszinsseffekte durch den automatischen monatlichen Ausgleich der angefallenen Kreditzinsen
- eine kundenfreundliche Zinsanpassungsklausel, die der Bank ausdrücklich Spielräume zur Besserstellung des Kunden bei der Zinsanpassung einräumt (s. beigefügte Vertragsbedingungen)
- umfassende, über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehende vorvertragliche Informationen, wie das von der ING-DiBa entwickelte übersichtliche Produktinformationsblatt für Konsumentenkredite (s. beigefügtes Produktinformationsblatt)

Wohl einmalig in der Finanzbranche dürfte zudem sein, dass ING-DiBa Kunden, die über einen längeren Zeitraum Ihren Dispositionskredit in Anspruch nehmen, von der Bank angeschrieben und darüber informiert werden, dass sie durch eine Übertragung des Dispos auf einen Rahmenkredit Zinsen sparen können (s. beigefügtes Schreiben)

Zinsanpassungsklausel, Vertragsbedingungen, S.39 + 40, Ziffer 2:

[https://www.ing-diba.de/imperia/md/content/www/kundenservice/agbs/agb\\_gesamt.pdf](https://www.ing-diba.de/imperia/md/content/www/kundenservice/agbs/agb_gesamt.pdf)

Produktinformationsblatt/Beipackzettel:

[https://www.ing-diba.de/main/ks/verbraucherschutzinformation/rahmenkredit\\_beipackzettel.html](https://www.ing-diba.de/main/ks/verbraucherschutzinformation/rahmenkredit_beipackzettel.html)

**Targobank**, Beispiele Best Practice

Produktname / Produktgeber: Signa 13 THE CUBE / Signa Property Funds Deutschland AG (Auszug aus Produktinformationsblatt der Targobank, Stand Juni 2011)

**I. Produktbeschreibung / Funktionsweise**

Allgemeine Darstellung der Funktionsweise

Der Anleger beteiligt sich als Kommanditist an einer Personengesellschaft, die wiederum Anteile an einer Objektgesellschaft erworben hat (sog. doppelstöckiges Beteiligungsmodell). Die Objektgesellschaft ist Eigentümerin der Büroimmobilie THE CUBE. Der Anleger partizipiert an der wirtschaftlichen Entwicklung des Sachwerts. Der Erfolg der Anlage ist von der wirtschaftlichen Entwicklung der Immobilie abhängig und damit von einer Vielzahl von Faktoren. Die Beteiligung an einem Geschlossenen Fonds ist deshalb unternehmerisch geprägt. Im Speziellen eignet sich ein Geschlossener Fonds als Sachwertinvestment in der Beimischung zur Diversifikation des individuellen Anlageportfolios.

Anlageziele und -strategie

Dieses Finanzprodukt ermöglicht dem Anleger die mittelbare und später direkte Beteiligung an einer Beteiligungsgesellschaft, die 94,9% der Anteile an einer Objektgesellschaft besitzt, die Eigentümerin einer Büroimmobilie in der Stadt Eschborn ist, die von der Deutschen Börse AG als einziger Mieterin für etwas über 15 Jahre als Hauptsitz angemietet worden ist. Zielsetzung ist, durch die mindestens 15-jährige Vermietung der Immobilie an dieses Unternehmen mittelbare Einnahmen aus Vermietung und Verpachtung mit jährlichen Auszahlungen an Anleger in Höhe von anfänglich 5,50% p.a (nicht garantiert) zu ermöglichen, sowie im Jahr 2026 durch den Verkauf der Immobilie einen attraktiven Veräußerungsgewinn zu erzielen.

**Produkteignung in Abhängigkeit vom Anlageziel**

Anlageziele:	Eignung:			
	gut geeignet		nicht geeignet	
	Grün	Gelb	Orange	Rot
<b>Eiserne Reserve</b> Täglich verfügbar				●
<b>Zielgerichtete Geldanlage</b> Bis 7 Jahre				●
<b>Vermögensaufbau</b> Mehr als 10 Jahre				●
<b>Altersvorsorge</b> Mindestens 15 Jahre bis Ruhestand				●
<b>Spekulatives Investment</b> Mehr als 10 Jahre	●			

Berechnungsquelle: Institut für Vermögensaufbau

## II. Produktdaten

<b>Produktgattung:</b>	Geschlossener Immobilienfonds (Büroimmobilie in Eschborn)
<b>Auflagedatum:</b>	Mai 2011
<b>Währung:</b>	EUR
<b>Prognostizierte Ausschüttung:</b>	5,5 % anfänglich (nicht garantiert; bezogen auf die Zeichnungssumme ohne Agio)
<b>Ausschüttungstag:</b>	Jeweils zum 30. Juni für das vorherige Geschäftsjahr
<b>Stückelung:</b>	Mindestzeichnungssumme 10.000 EUR, zzgl. 5% Agio höhere Beträge durch 1.000 teilbar
<b>Geplante Laufzeit</b>	2026; Kündigungsrecht für Anleger erstmals zum 31.01.2026 mit einer Kündigungsfrist von einem Jahr zum Ende des Geschäftsjahres

**Einzahlung** 100 % der Zeichnungssumme zzgl. 5 % Agio nach Beitritt

**Risikoklasse:**



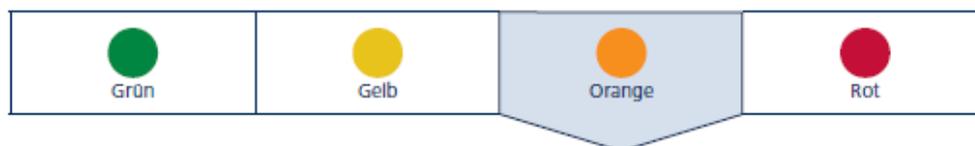
**Scope-Rating des Fonds: A-**

AAA	hervorragend
AA	sehr gut
<b>A</b>	<b>gut</b>
BBB	überdurchschnittlich
BB	durchschnittlich
B	unterdurchschnittlich
CC	mäßig
C	gering
D	sehr gering

## III. Risiken (Für eine vollständige Auflistung aller Risiken beachten Sie bitte den Verkaufsprospekt.)

### Bonitäts-/Emittentenrisiko

Bitte beachten Sie, dass das Insolvenzrisiko nicht das einzige Risiko einer Anlage in einen Geschlossenen Fonds ist. Die folgende Ampeldarstellung stellt keine Aussage über die Bonität des Produktgebers dar, sondern informiert Sie lediglich über die Auswirkung einer möglichen Insolvenz des Produktgebers auf Ihre Kapitalanlage.



### Insolvenz bei Initiatoren (Geschlossene Fonds)

Die Fondsgesellschaft ist eine eigenständige Personengesellschaft in der Rechtsform der Kommanditgesellschaft. Das Fondsvermögen ist von der Insolvenzmasse des Initiators somit separiert. Das Fondsvermögen ist deshalb bei der Insolvenz des Initiators lediglich indirekt betroffen. Als eigenständiges Unternehmen kann dieses auch nach einer Insolvenz des Initiators fortgeführt werden. Durch die Insolvenz des Initiators kann es grundsätzlich, bei Fortführung der Fondsgesellschaft, zu erhöhten Aufwendungen kommen, die die Fondsprognose negativ beeinflussen können. In der Konsequenz könnte es sein, dass die Ausschüttungen niedriger ausfallen oder ganz ausbleiben. Bei deutlich höheren Mehraufwendungen, infolge der Insolvenz des Initiators, könnte im schlimmsten Fall ein anteiliger Verlust bis hin zum Totalverlust des investierten Kapitals drohen. Unabhängig von einer Insolvenz des Initiators kann es auch zu einer Insolvenz des Geschlossenen Fonds selbst kommen

### Nichterfüllung des Mietvertrags

Die Nichterfüllung des Mietvertrages kann zu Mieteinnahmen des Fonds / Ausschüttungen an den Anleger führen, die geringer sind als prognostiziert.

### Fremdfinanzierungsrisiko

Die nicht vertragsgemäße Bedienung des Hypothekendarlehens durch den Fonds kann zu einer Kündigung des Darlehensvertrages und damit zu einer Verwertung der Immobilie durch die finanzierende Bank führen. Im schlechtesten Fall kann der Totalverlust der Kapitaleinlage für den Anleger die Folge sein.

### Sonstige Risiken

Die im Verkaufsprospekt sowie die unter Punkt V dargestellten Szenarien basieren auf Annahmen. Sofern diese Annahmen nicht zutreffen, kann es zum Verlust bis hin zum Totalverlust des eingesetzten Kapitals kommen. Unter Umständen ist es möglich, dass bereits empfangene Ausschüttungen von den Anlegern zurückzahlen sind; dieser Sachverhalt wird als Wiederaufleben der Haftung gemäß § 172 HGB bezeichnet. Die maximale Haftung der Anleger ist bei Beteiligungen an Kommanditgesellschaften von Gesetzes we-

gen (vgl. § 171 HGB) auf die Höhe der Kommanditbeteiligung (Beteiligungsbetrag) der Anleger beschränkt.

**Risiko für den Wertverlust des eingesetzten Kapitals** Quelle: Institut für Vermögensaufbau



Die Ampel-Grafik stellt in Abhängigkeit von der Anlagedauer dar, inwieweit eine Investition in den jeweiligen Fonds einen realen Kapitalerhalt gewährleistet, d.h. unter Berücksichtigung der Inflation. Im grünen Bereich ist das Risiko gering, im roten Bereich ist das Risiko für den Verlust des eingesetzten Kapitals hoch.

**IV. Verfügbarkeit**

Handelbarkeit / Rückgabemöglichkeiten

Ein Verkauf von Anteilen an Geschlossenen Fonds ist über eine Börse oder einen ähnlich geregelten Markt nicht möglich. Deshalb kann ein vorzeitiger Verkauf des Anteils sich sehr schwierig gestalten bzw. unter Umständen nicht möglich sein. Eine ordentliche Kündigung der Beteiligung durch den Anleger ist erstmalig zum 31.01.2026 mit einer Frist von einem Jahr zum Ende des Geschäftsjahres, danach jeweils zum Ende eines Geschäftsjahres möglich.

Marktpreisbestimmende Faktoren während der Laufzeit

Der wirtschaftliche Erfolg der Beteiligungsgesellschaft hängt davon ab, inwieweit sich die Planrechnungen des Anbieters bezüglich der Mieteinnahmen, Objektkosten, Fremdfinanzierungskosten und Veräußerungserlöse unter den wirtschaftlichen und steuerlichen Bedingungen bis zum Jahr 2026 realisieren lassen. Verluste können etwa durch Ausfall der einzigen Mieterin entstehen sowie durch unerwartet hohe Objektkosten, ungünstige Finanzierungsbedingungen oder den Zwang zu Umbauten oder vorzeitiger Veräußerung. Bestehende Risiken würden sich erhöhen, wenn die Mieterin am Ende der Grundmietzeit ihre Verlängerungsoptionen nicht ausübt. Zum Veräußerungszeitpunkt besteht das Risiko, dass durch Veränderungen von Marktverhältnissen oder durch den begrenzten möglichen Käuferkreis eine Veräußerung nicht oder nur unterhalb des Marktwertes gelingt. Es besteht bei Investition in dieses Finanzprodukt ein hohes und zeitlich überdauerndes Einzelrisiko, einen Verlust zu erleiden, der im Extremfall bis zum Totalverlust reichen kann.

Wie sich die einzelnen Faktoren auswirken, kann nicht vorhergesagt werden, da dies von der jeweiligen Marktsituation abhängt und sich die Faktoren wechselseitig beeinflussen können.

## V. Chancen und beispielhafte Szenarienbetrachtung

### Prognostizierte Ausschüttungen in den einzelnen Jahren\*

2011 bis 2020:	5,50 % p. a. (im Beitrittsjahr anteilig)
2021 bis 2025:	5,75 % p. a.
2026:	113,27 % (inkl. Anteil am geplanten Veräußerungserlös)

Prognostizierter Gesamtmittelrückfluss: ca. 188,59 % (vor Steuern, bezogen auf die Zeichnungssumme inkl. Agio)

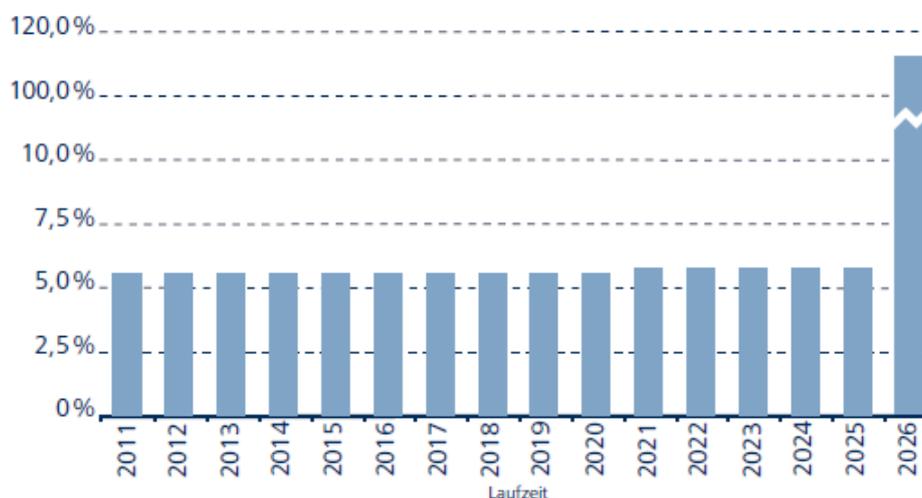
Szenarioanalyse: Gesamtmittelrückfluss* (vor Steuern) bei verschiedenen Veräußerungspreisen	
Angenommener Verkaufsfaktor	Prognostizierter Gesamtmittelrückfluss vor Steuern
16,000-faches der Jahresnettomiete	182,74 %
16,500-faches der Jahresnettomiete (Prospektannahme)	188,59 %
17,391-faches der Jahresnettomiete	198,51 %

### Maximaler Verlust

Im schlechtesten Fall kann es zu einem Totalverlust der Kapitaleinlage für den Anleger kommen.

\*Die prognostizierte Ausschüttung hängt von einer Vielzahl von Annahmen ab. Die tatsächliche Ausschüttung kann deshalb von der prognostizierten Ausschüttung abweichen. Unter Umständen entfällt eine Ausschüttung vollständig.

### Prognostizierter Ausschüttungsverlauf\*



### Prognostizierte Kapitalrückflussrechnung bei einem prospektgemäßen Verlauf des Fonds bis 2026\* (Beispiel für eine Beteiligung von 10.000 EUR)

Gesamteinzahlung inklusive Agio	-10.500 EUR
Mittelrückfluss aus Auszahlungen (2011 bis 2025)	8.100 EUR
Veräußerung der Immobilie (geplant 2026)	11.212 EUR

Bei einem prognostizierten Verlauf des Fonds werden aus 10.500 EUR (inkl. Agio) nach ca. 15,5 Jahren: 18.859 EUR (vor Steuern).

## **VI. Kosten**

Der Erwerb von Geschlossenen Fonds ist mit Kosten verbunden.

*Bei Erwerb (einmalig)*

Agio (erhält die TARGOBANK in voller Höhe vom Initiator):

5,00 % der nominalen Zeichnungssumme

Zusätzliche Provision (erhält die TARGOBANK in voller Höhe vom Initiator):

3,50 % der nominalen Zeichnungssumme

*Im Bestand*

Sollte der Anleger die Beteiligung vor Ende der Laufzeit über einen gegebenenfalls bestehenden Zweitmarkt veräußern, können weitere Transaktionskosten anfallen. Die Fondsgesellschaft kann darüber hinaus eine erfolgsabhängige Vergütung festlegen und vereinnahmt diese vollständig. Ob diese erhoben wird, entnehmen Sie bitte dem Verkaufsprospekt.

*Beispielrechnung:* Bei einer Investition von 10.000 EUR in das Produkt fließen der TARGOBANK einmalig 850,- EUR aus Agio und zusätzlicher Provision zu.

## **VII. Besteuerung**

Bei der Beteiligungsgesellschaft handelt es sich um eine vermögensverwaltende Kommanditgesellschaft. Der Privatanleger erzielt im Wesentlichen Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung und aus Kapitalvermögen. Die steuerliche Behandlung hängt von den persönlichen Verhältnissen des Anlegers ab und kann zukünftigen Änderungen unterworfen sein. Informationen zu der allgemeinen steuerlichen Behandlung bei einem in Deutschland steuerpflichtigen Anleger finden sich im Verkaufsprospekt. Anlegern wird empfohlen, sich zusätzlich von einem Angehörigen der steuerberatenden Berufe über die steuerlichen Folgen des Erwerbs von unternehmerischen Beteiligungen unter besonderer Beachtung der persönlichen Verhältnisse des Anlegers individuell beraten zu lassen.

## **VIII. Sonstige Hinweise**

Dieses Dokument informiert über die wesentlichen Eigenschaften des angebotenen Produktes wie die Funktionsweise, die Risiken, die Chancen und die Kosten der Anlage. Es handelt sich um Informationen, die jeder Anleger vor der Anlageentscheidung aufmerksam lesen sollte, sie kann aber ein Beratungsgespräch nicht ersetzen. Den Verkaufsprospekt als alleinige Grundlage für den Kauf von Geschlossenen Fonds erhalten Sie in Ihrer TARGOBANK Zweigstelle. Anlagen in diesen Fonds sind keine Bankeinlagen und sind nicht durch die TARGOBANK, die Crédit Mutuel Gruppe oder die Einlagensicherung garantiert. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine Anlageempfehlung und kein Kaufangebot dar. Vor dem Erwerb einer Kapitalanlage sollte eine ausführliche und an der Kundensituation ausgerichtete Beratung erfolgen. Die Performance dieses Produkts oder vergleichbarer Produkte in der Vergangenheit lasst keine Rückschlüsse auf zukünftige Wertentwicklungen zu. Soweit Prognosen abgegeben werden, könnten diese unter Umständen nicht oder nicht vollständig zutreffen. Der Wert der Anlage unterliegt den Schwankungen des Marktes, welche zum ganzen oder teilweisen Verlust des eingesetzten Kapitals führen können.

Produktname / Wertpapierkennnummer (WKN) / ISIN / Emittent: 4 % Europa Inflationsanleihe / BC9GM7 / DE000BC9GM73 / Barclays Bank PLC (Auszug aus Produktinformationsblatt der Targobank, Stand 5. April 2011)

## I. Produktbeschreibung / Funktionsweise

### Produktgattung / Funktionsweise

Dieses Finanzprodukt ist eine Schuldverschreibung mit einer Laufzeit bis zum 02.05.2017 und einer Mindestverzinsung von 4,00% p.a, bei der die Höhe der Rückzahlung von der Entwicklung eines Aktienindex (Euro Stoxx 50) abhängt. Die genaue Höhe der Verzinsung hängt von der Entwicklung eines Verbraucherpreisindex (HICP ex Tobacco) ab. Zielsetzung der Anleihe ist es, die Mindestverzinsung des investierten Betrages zu garantieren, sowie den investierten Betrag am Laufzeitende voll zurück zu zahlen, falls der Euro Stoxx 50 während der Laufzeit zu keinem Zeitpunkt unter ein Niveau von 35% des Startwerts gefallen ist.

### Anlageziele und -strategie

Mit dem Zertifikat der Barclays Bank PLC erhalten Kunden bei Fälligkeit eine Rückzahlung in Höhe von 100 % des Nominalwertes, sofern der EuroStoxx 50 Index während der Laufzeit des Produktes immer mind. auf oder über 35 % des festgestellten Ausgangsniveaus notiert hat. Während der Produktlaufzeit erhalten Anleger jährlich variable Kuponzahlungen in Höhe der festgestellten Inflationsrate der Eurozone, wobei der Mindestkupon 4 % p.a. beträgt. Notierte der zugrunde liegende EuroStoxx 50 Index jedoch mind. 1 Mal unter 35 % des Ausgangswertes, wandelt sich das Produkt in ein Indexzertifikat um. Kunden erhalten in dem Fall eine 1:1 Rückzahlung gem. der Entwicklung des EuroStoxx 50 Index im Vergleich zum Ausgangswert.

### Produkteignung in Abhängigkeit vom Anlageziel

Anlageziele:	Eignung:			
	gut geeignet		nicht geeignet	
	Grün	Gelb	Orange	Rot
<b>Eiserne Reserve</b> Täglich verfügbar				Rot
<b>Zielgerichtete Geldanlage</b> Bis 7 Jahre		Gelb		
<b>Vermögensaufbau</b> Ab 10 Jahre		Gelb		
<b>Altersvorsorge</b> Ab 15 Jahre			Orange	
<b>Spekulatives Investment</b> Bis 5 Jahre			Orange	

Berechnungsquelle: Institut für Vermögensaufbau

### Emittenten-Rating

Emittent: Barclays Bank PLC

Ratings können jederzeit seitens der Ratingagenturen angepasst werden. Die nachfolgenden Ratings bilden den Stand dieser Produktinformation ab. (Stand: 05.04.2012)

**S&P - und Scope-Rating**

AAA	AA+	<b>A+</b>	BBB+	BB+	B+	C	D
	AA	A	BBB	BB	B		
	AA-	A-	BBB-	BB-	B-		

**Moody's Rating Überblick**

Aaa	Aa1	A1	Baa1	Ba1	Caa	NR
	Aa2	A2	Baa2	Ba2	Ca	
	<b>Aa3</b>	A3	Baa3	Ba3	C	

**II. Produktdaten**

Produktgattung: Anleihe  
 Nominalwert pro Anteil: 1000,- EUR  
 Emissionstag: 02.05.2012  
 Fälligkeitstag: 02.05.2017  
 Basiswert:  
 a) für die Rückzahlung: EuroStoxx 50 Preisindex  
 b) für die Kuponzahlungen: Eurostat Eurozone HICP  
 Ex Tobacco Unrevised Series NSA Index / Harmonisierter Verbraucherpreisindex (HVPI)  
 Währung: Euro  
 Handelbarkeit: in der Regel börsentäglich

Wertpapier - Risikoklasse:  Risiko ansteigend  
 Ausschüttungsart:  
 Rückzahlung in Höhe von 100% des Nominalwertes, sofern der EuroStoxx 50 Index während der Laufzeit des Produktes immer größer oder gleich 35% des festgestellten Ausgangsniveaus notiert hat. Während der Produktlaufzeit erhalten Anleger jährlich variable Kuponzahlungen in Höhe der festgestellten Inflationsrate der Eurozone, wobei der Mindestkupon 4% p.a. beträgt. Notierte der zugrunde liegende EuroStoxx 50 Index jedoch mind. 1 Mal unter 35% des Ausgangswertes, wandelt sich das Produkt in ein Indezertifikat um. Kunden erhalten in dem Fall eine 1:1 Rückzahlung gem. der Entwicklung des EuroStoxx 50 Index im Vergleich zum Ausgangswert.

**III. Risiken (Für eine vollständige Auflistung aller Risiken beachten Sie bitte den Verkaufsprospekt.)**

Bonitäts-/Emittentenrisiko

Bitte beachten Sie, dass das Insolvenzrisiko nicht das einzige Risiko einer Anlage in einen Geschlossenen Fonds ist. Die folgende Ampeldarstellung stellt keine Aussage über die Bonität des Produktgebers dar, sondern informiert Sie lediglich über die Auswirkung einer möglichen Insolvenz des Produktgebers auf Ihre Kapitalanlage.



Insolvenz bei Emittenten (Zertifikate, Anleihen)

Bei Zertifikaten oder Anleihen handelt es sich um Inhaberschuldverschreibungen des Emittenten. Eventuell können Zahlungsverpflichtungen der Produkte durch Garantiegeber abgesichert sein. Investoren unterliegen somit einem Bonitätsrisiko des Emittenten bzw. des Garanten. Bonitätsrisiko meint das Risiko des Geldverlusts wegen Zahlungsverzug oder Zahlungsunfähigkeit des Emittenten. Eine Insolvenz der o. g. Parteien würde sich direkt in der Werthaltigkeit des Produktes niederschlagen und zu einem Verlust des Nominalwertes (bis hin zum Totalverlust) und eventueller Zins- oder Performancezahlungen führen. Sonstige, über die Bonität hinausgehende Sicherungseinrichtungen, wie z. B. eine Einlagensicherung, greifen nicht.

exemplarisch aufgeführte Risiken\*:

- Der Kurs wird sich während der Laufzeit nur selten auf dem Rückzahlungsprofil per Laufzeitende bewegen und kann auch deutlich darunter liegen.
- Beim EuroStoxx 50 handelt es sich um einen Aktienindex. Der Anleger erhält die Rückzahlung in Höhe des Nominalwerts am Laufzeitende nur dann, wenn der EuroStoxx 50 Index während der Produktlaufzeit immer auf oder über 35% seines Startwertes notiert hat. Ansonsten können Anleger Teile oder die Gesamtheit des Kapitals verlieren.

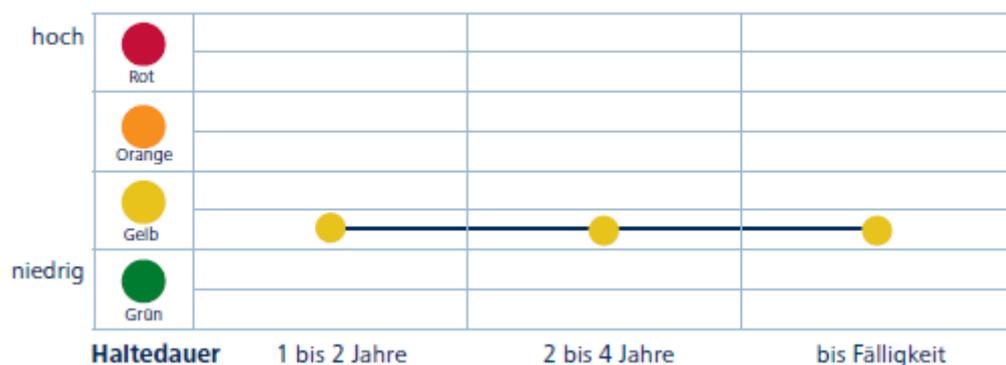
- Es kann nicht gewährleistet werden, dass ein Sekundärmarkthandel in den Zertifikaten/Anleihen jederzeit und selbst unter gewöhnlichen Marktbedingungen stattfindet und damit eine Veräußerung zum Marktwert jederzeit möglich ist.
- Die Anleihe ist für Anleger mit dem Insolvenzrisiko des Emittenten Barclays Bank PLC, Niederlassung London behaftet. Es unterliegt als Inhaberschuldverschreibung weder der gesetzlichen Einlagensicherung noch dem Einlagensicherungsfonds.

\* Eine Übersicht der gesamten Risiken ist im Verkaufsprospekt dargestellt.

#### Wertentwicklungsanalyse

Die Wertentwicklung der Anleihe während seiner Laufzeit ist hauptsächlich von der Zins-, Inflations- und Konjunktorentwicklung im Euroraum abhängig. Von einem Fortbestehen des sehr niedrigen Zinsniveaus im Euroraum würde der Kurs der Anleihe eher profitieren, sofern gleichzeitig beim Aktienindex Euro Stoxx 50 keine starken Kurseinbrüche stattfinden. Dagegen werden sich Zinsanstiege im Euroraum während der Laufzeit negativ auf den Kurs der Anleihe auswirken, sofern sie nicht mit einem Anstieg des Verbraucherpreisindex HICP Ex Tobacco einhergehen. Sollten während der Laufzeit Umstände eintreten, durch die der Euro Stoxx 50 gegenüber seinem Startwert über 65 % verliert, so wird eine volle Rückzahlung des Nominalbetrags unwahrscheinlich. Ein Totalverlust droht im unwahrscheinlichen Fall der Insolvenz der Barclays Bank PLC. Insgesamt besteht somit über die gesamte Laufzeit ein konstantes, leicht erhöhtes Verlustrisiko.

#### Risiko für den Wertverlust des eingesetzten Kapitals



Die Ampel-Grafik stellt in Abhängigkeit von der Anlagedauer dar, inwieweit eine Investition in den jeweiligen Fonds einen realen Kapitalerhalt gewährleistet, d.h. unter Berücksichtigung der Inflation. Im grünen Bereich ist das Risiko gering, im roten Bereich ist das Risiko für den Verlust des eingesetzten Kapitals hoch.

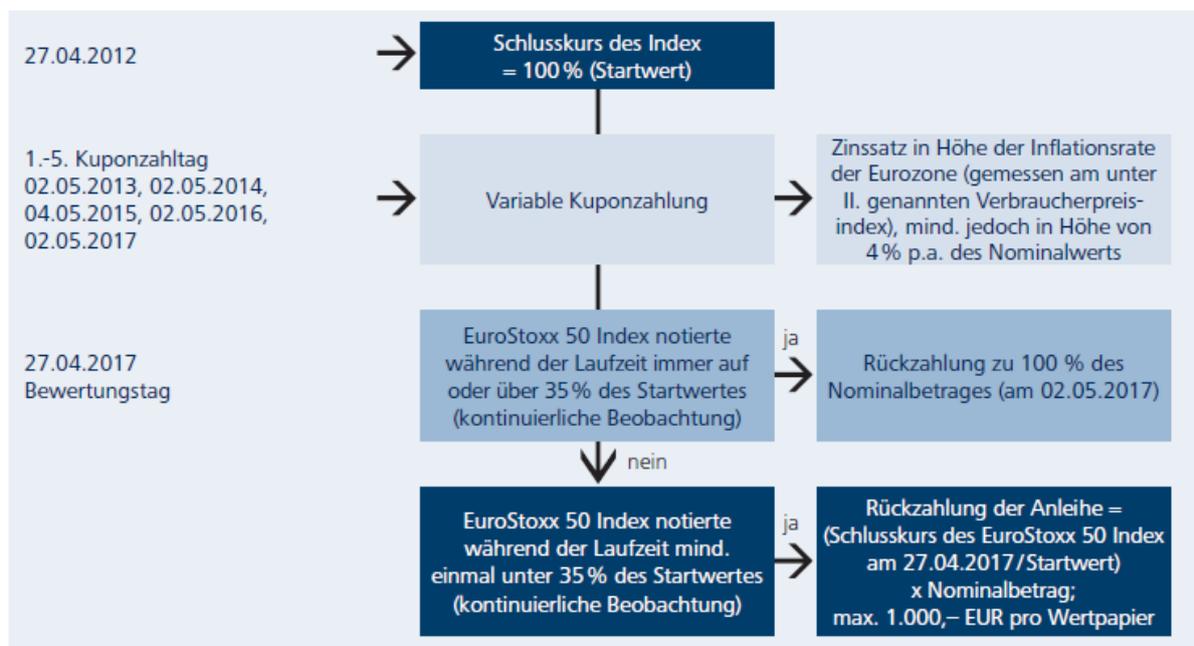
#### IV. Verfügbarkeit

Die Anleihe kann bis zum 27.04.2012 (12:00 Uhr MESZ) gezeichnet werden (unter Vorbehalt einer vorzeitigen Schließung). Nach dem Emissionstag kann die Anleihe außerbörslich gekauft oder verkauft werden, ab dem Zeitpunkt der Börseneinführung (02.05.2012) wird die Anleihe auch im Freiverkehr der Frankfurter Wertpapierbörse gehandelt. Die Emittentin sorgt unter normalen Marktbedingungen für die Bereitstellung eines börsentäglichen Sekundärmarktes. Es kann jedoch nicht gewährleistet werden, dass ein Sekundärmarkthandel in den Anleihen jederzeit stattfindet und damit eine Veräußerung zum Marktwert möglich ist.

## V. Chancen und beispielhafte Szenarienbetrachtung

### Auszahlungsprofil:

#### Kupon- und Rückzahlung auf einen Blick



## VI. Kosten und Vertriebsvergütung

Der Erwerb von Geschlossenen Fonds ist mit Kosten verbunden.

### Bei Erwerb (einmalig)

Ausgabeaufschlag (verbleibt in voller Höhe bei der TARGOBANK):

2,00 % pro Anteil bezogen auf den Nominalwert, d. h. 20,- EUR pro Anteil.

Rabatt bezogen auf den Nominalwert (Erhält die TARGOBANK für den Abschluss von der Emittentin):

1,50 % je Anteil bezogen auf den Nominalwert, d. h. 15,- EUR pro Anteil.

### Im Bestand

Keine

### Bei Veräußerung vor Fälligkeit

Kosten gem. dem Preis- und Leistungsverzeichnis

## VII. Besteuerung

Producterträge (Ausschüttungen/Thesaurierungen/Zins- und Kuponzahlungen) und Erträge aus Kursgewinnen unterliegen der Kapitalertragssteuer (Abgeltungsteuer) sowie dem Solidaritätszuschlag und ggf. der Kirchensteuer. Die steuerliche Behandlung hängt von den persönlichen Verhältnissen des Anlegers ab und kann zukünftigen Änderungen unterworfen sein. Informationen zu der allgemeinen steuerlichen Behandlung bei einem in Deutschland steuerpflichtigen Anleger finden sich im Verkaufsprospekt.

Anlegern wird empfohlen, sich zusätzlich von einem Angehörigen der steuerberatenden Berufe über die steuerlichen Folgen des Erwerbs, des Haltens und der Veräußerung oder Ausübung bzw. Rückzahlung der Wertpapiere unter besonderer Beachtung der persönlichen Verhältnisse des Anlegers individuell beraten zu lassen.

**VIII. Sonstige Hinweise:** Wesen des Produktinformationsblatt, Verweis auf Verkaufsprospekt / Disclaimer der TARGOBANK

Dieses Dokument informiert über die wesentlichen Eigenschaften des angebotenen Produktes wie die Funktionsweise, die Risiken, die Chancen und die Kosten der Anlage. Es handelt sich um Informationen, die jeder Anleger vor der Anlageentscheidung aufmerksam lesen sollte, sie können aber ein individuelles Beratungsgespräch nicht ersetzen. Den Verkaufsprospekt als alleinige Grundlage für den Kauf von Zertifikaten erhalten Sie in Ihrer TARGOBANK Zweigstelle sowie direkt bei der TARGOBANK AG & Co. KGaA, Kasernenstr. 10, 40213 Düsseldorf. Anlagen in dieses Wertpapier sind keine Bankeinlagen und sind nicht durch die TARGOBANK, die Crédit Mutuel Gruppe oder die Einlagensicherung garantiert. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine Anlageempfehlung und kein Kaufangebot dar. Vor dem Erwerb einer Kapitalanlage sollte eine ausführliche und an der Kundensituation ausgerichtete Beratung erfolgen. Die Performance dieses oder vergleichbarer Produkte oder des, dem Produkt zugrunde liegenden Basiswertes, lassen keine Rückschlüsse auf zukünftige Entwicklungen zu. Dieses Produkt kann weder von US-Bürgern noch von in den USA ansässigen Personen erworben werden. Die TARGOBANK bezieht die dargestellten Produkt-, Kurs- und Marktinformationen von der Interactive Data Managed Solutions AG.

Produktname / Produktgeber: Festgeld / TARGOBANK AG & Co. KGaA (Auszug aus Produktinformationsblatt der Targobank, Stand April 2012)

**I. Produktbeschreibung / Funktionsweise**

Produktgattung / Funktionsweise

Dieses Finanzprodukt ist ein Bankkonto, dessen Einlagen in einem festgelegten Zeitraum zu einem festgelegten Zins verzinst werden. Die grundsätzliche Zielsetzung eines Festgeldes besteht darin, risikolos Zinsen auf solche Gelder vereinnahmen zu können, die man innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht für die unmittelbare Lebenshaltung benötigen wird.

**Produkteignung in Abhängigkeit vom Anlageziel**

Anlageziele:	Eignung:			
	gut geeignet	nicht geeignet		
	Grün	Gelb	Orange	Rot
<b>Eiserne Reserve</b> Täglich verfügbar		●		
<b>Zielgerichtete Geldanlage</b> Bis 7 Jahre	●			
<b>Vermögensaufbau</b> Mehr als 10 Jahre		●		
<b>Altersvorsorge</b> Mindestens 15 Jahre bis Ruhestand			●	
<b>Spekulatives Investment</b> Bis 5 Jahre, max. Verlust-, Gewinnchancen				●

**II. Produktdaten**

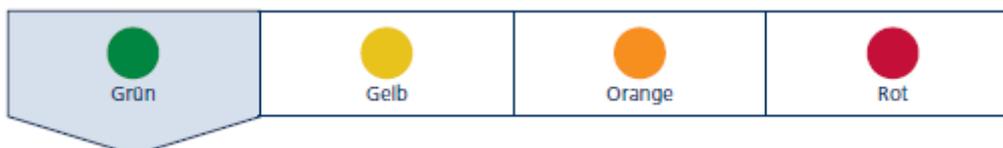
Zinssätze: von 0,10 % p. a. bis 3,40 % p. a. (Stand: 28.3.2012)  
 Laufzeiten: von 7 Tage bis 6 Jahre  
 Verzinsung: fest über die vereinbarte Laufzeit  
 Zinszahlung: Für Festgelder mit einer Laufzeit unter 1 Jahr bei Fälligkeit; für längere Laufzeiten jährlich

Verfügbarkeit: bei Fälligkeit  
 Währung: Euro  
 Mindestanlage: 2.500,- Euro  
 Maximalanlage: keine Höchstgrenze  
 Einlagensicherung: Ja

**III. Risiken**

Bonitäts-/Emittentenrisiko (Insolvenz)

Die folgende Ampeldarstellung gibt keine Aussage über die Bonität des Produktgebers, sondern über die Auswirkung einer möglichen Insolvenz des Produktgebers auf Ihre Kapitalanlage.



Insolvenz bei Initiatoren (Sparanlagen: Tages-, Festgeld, Sparkonten)

Der Anlagebetrag ist durch die gesetzliche deutsche Einlagensicherung in einer Höhe von bis zu 100.000,- Euro je Kontoinhaber abgesichert. Darüber hinaus gehört die

TARGOBANK dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbands deutscher Banken an. Die Absicherung der Bankeinlagen ist abhängig von der Bilanzsumme des jeweiligen Kreditinstituts. Bei der TARGOBANK beträgt die Absicherung derzeit ca. 244 Millionen Euro je Kunde (Stand: April 2011).

#### Fremdwährungsrisiko

Es besteht kein Fremdwährungsrisiko, da das Festgeld in Euro geführt wird.

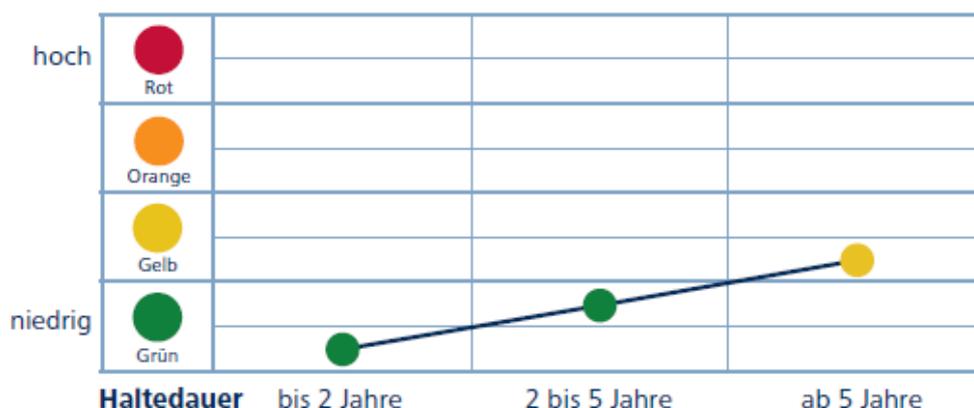
#### Marktpreisbestimmende Faktoren während der Laufzeit/Markterwartung

Die Einlagensumme eines Festgeldes unterliegt kurzfristig keinen Risiken. Geringe Verlustrisiken können erst bei längeren Laufzeiten entstehen: Das angelegte Geld könnte überraschend benötigt werden, und generell steigt mit zunehmender Laufzeit die Wahrscheinlichkeit, dass die Verzinsung der Beträge auf dem Konto geringer ist als die Inflation. Ein Anstieg der Inflation ist umso wahrscheinlicher, je stärker sich die Wirtschaft im Euroraum erholt. Problematisch wäre eine hyperinflationäre Entwicklung, die aus heutiger Sicht aber sehr unwahrscheinlich erscheint. Insgesamt entstehen somit bei einem Festgeld erst mittel- und langfristig geringe Liquiditäts- und Inflationsrisiken.

#### Sonstige Risiken

Die im Verkaufsprospekt sowie die unter Punkt V dargestellten Szenarien basieren auf Annahmen. Sofern diese Annahmen nicht zutreffen, kann es zum Verlust bis hin zum Totalverlust des eingesetzten Kapitals kommen. Unter Umständen ist es möglich, dass bereits empfangene Ausschüttungen von den Anlegern zurückzahlen sind; dieser Sachverhalt wird als Wiederaufleben der Haftung gemäß § 172 HGB bezeichnet. Die maximale Haftung der Anleger ist bei Beteiligungen an Kommanditgesellschaften von Gesetzes wegen (vgl. § 171 HGB) auf die Höhe der Kommanditbeteiligung (Beteiligungsbetrag) der

#### **Risiko für den Wertverlust des eingesetzten Kapitals**



Anleger beschränkt.

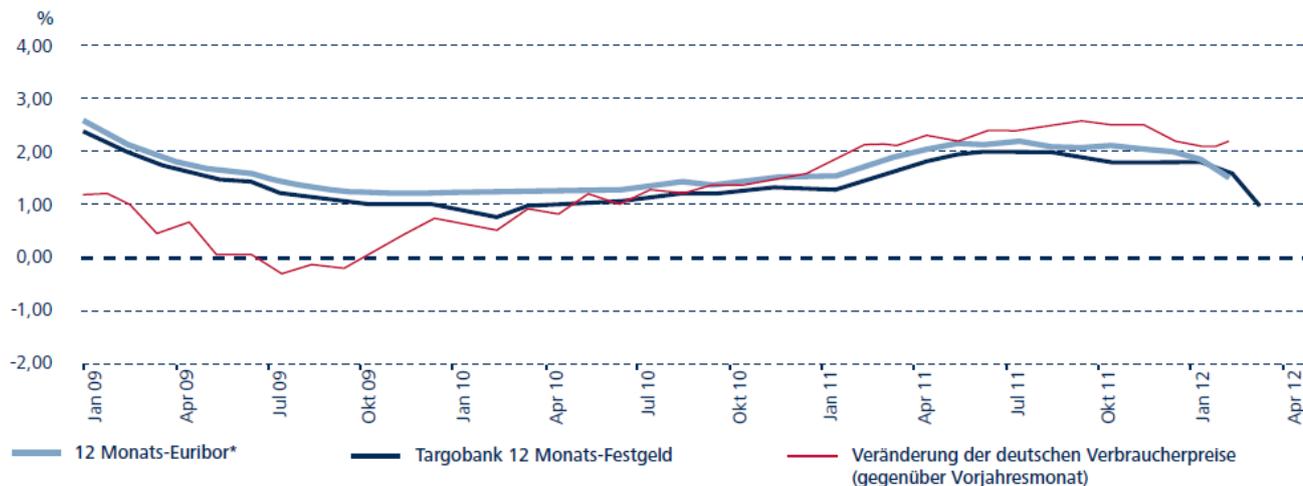
Die Ampel-Grafik stellt in Abhängigkeit von der Anlagedauer dar, inwieweit eine Investition in den jeweiligen Fonds einen realen Kapitalerhalt gewährleistet, d.h. unter Berücksichtigung der Inflation. Im grünen Bereich ist das Risiko gering, im roten Bereich ist das Risiko für den Verlust des eingesetzten Kapitals hoch.

#### **IV. Verfügbarkeit**

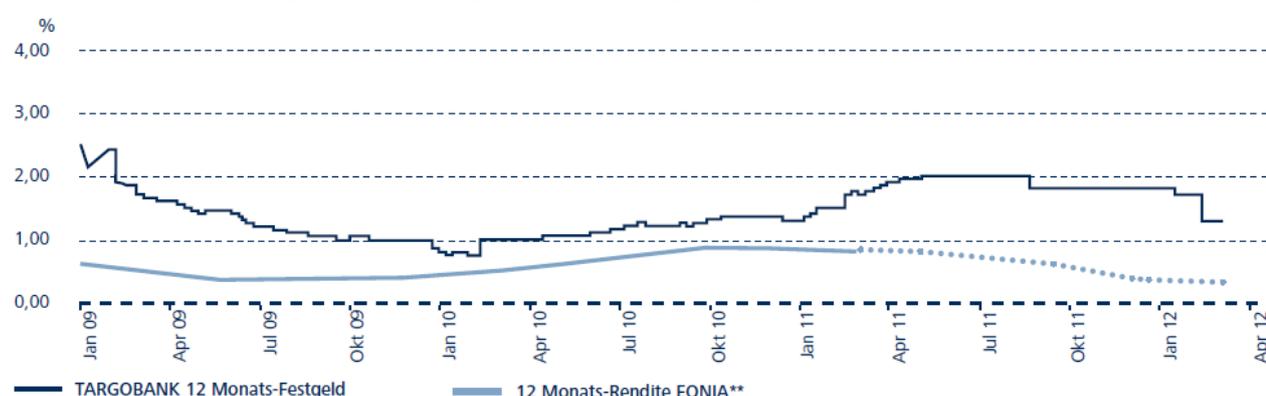
Das Guthaben ist bis auf gesetzlich geregelte Ausnahmefälle bis zur Fälligkeit nicht verfügbar.

### V. Chancen und beispielhafte Szenarienbetrachtung

Historische Zinsentwicklung am Beispiel 12 Monats-Festgeld



Historische Rendite-Entwicklung für 12 Monats-Festgeld im Vergleich zu täglich fälligen Geldern



\* Zinssätze für 12 Monats-Geldanlagen auf dem europäischen Interbankenmarkt (Euribor=Euro Interbank Offered Rate)

\*\* Rendite, die bei einer Anlage zu EONIA (Euro OverNight Index Average) in den darauffolgenden 12 Monaten erzielt worden wäre. EONIA ist der Zinssatz für täglich fällige Geldanlagen auf dem europäischen Interbankenmarkt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt für verschiedene Zeitpunkte, welche Rendite in den darauffolgenden 12 Monaten Laufzeit erzielt worden wäre.

Abschluss am	TARGOBANK 12 Monats-Festgeld (% p. a.)	12 Monats-Rendite EONIA (% p. a.)
01.03.2009	1,90	1,37
01.03.2010	0,75	0,31
01.03.2011	1,50	0,60
01.03.2012***	1,70	0,37

Beispiel: Für ein im März 2010 abgeschlossenes TARGOBANK 12 Monats-Festgeld hätte man eine Rendite von 0,75% erzielt. Im selben Zeitraum hätte man mit einer Anlage in EONIA eine Rendite von 0,31% erzielt.

\*\*\* Für die Renditeberechnung einer Anlage in EONIA sind die Angaben erst dann rückblickend vergleichbar, wenn der angenommene Anlagezeitpunkt mind. ein Jahr zurückliegt.

### VI. Kosten

Das Festgeld ist kostenlos.

### VII. Besteuerung

Zinserträge unterliegen der Kapitalertragssteuer (Abgeltungsteuer) sowie dem Solidaritätszuschlag und ggf. der Kirchensteuer. Die steuerliche Behandlung hängt von den persönlichen Verhältnissen des Anlegers ab und kann zukünftigen Änderungen unterworfen sein. Anlegern wird empfohlen, sich zusätzlich von einem Angehörigen der steuerberatenden Berufe über die steuerlichen Folgen des Haltens eines Festgeld unter

besonderer Beachtung der persönlichen Verhältnisse des Anlegers individuell beraten zu lassen.

### **VIII. Sonstige Hinweise**

Dieses Dokument informiert über die wesentlichen Eigenschaften des angebotenen Produktes wie die Funktionsweise, die Risiken, die Chancen und die Kosten der Anlage. Es handelt sich um Informationen, die jeder Anleger vor der Anlageentscheidung aufmerksam lesen sollte, sie können aber ein individuelles Beratungsgespräch nicht ersetzen. F 2.4 Aktuelle Entwicklungen beim Kreditkartenbetrug und Haftung bei Kartenschäden

---

---

### **RA Hartmut Strube, RAe Strube und Fandel**

#### **Aktuelle Entwicklungen bei Kreditkartenbetrug und Haftung bei Kartenschäden**

Themen:

- Typischer Fall: Staatsanwalt P. macht Urlaub in Thailand – und erleidet nach Rückkehr einen Schreck
- Das Verhalten der Finanzwirtschaft
- Das Problem mit den Gerichten
- Der gesetzliche Regelungsrahmen: §§ 675u – 676c BGB
- Der Eintritt des Schadens bei Übersendung der Karte
- Die Bedeutung der Kartensperre
- Die richtige und falsche Aufbewahrung der Karte
- Die Haftung vor Kartensperre
- Die Haftung nach Kartensperre
- Skimming, MM und EMV

Der BGH zu Kartenschäden:

BGH, Urt. v. 05.10.2004 – XI ZR 210/03

BGH, B.v. 06.07.2010 – XI ZR 224/09 - Sammelklage

BGH, Urt. v. 29.11.2011 – XI ZR 370/10

Das Leid mit der Begutachtung in Kartenfällen

## Plenum 3: Beratung im Retail-Geschäft: Beratungsstandards und Umgang mit Beratungsfehlern - Welche Empfehlungen traut sich eine Bank, eine Beratungsstelle noch zu geben? – Anlage, Kredit etc.

### **Reinhard Klein, Privatkundenvorstand Hamburger Sparkasse**

#### **Thesen:**

- Im Zuge der Finanzkrise hat sich auch das Kundenverhalten geändert. Das Informationsbedürfnis der Kunden hat spürbar zugenommen. Werte wie Qualität und Sicherheit sind noch stärker in den Fokus gerückt.
- Ein immer größerer Erfolgsfaktor im Bankgeschäft ist die Beratungsqualität. Diese kann nur so gut sein, wie die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter.
- Qualität ist ein kontinuierlicher Prozess, der einer ständigen Überprüfung und Anpassung bedarf. Banken müssen intensiv daran arbeiten, ihre Beratungsqualität weiter zu verbessern und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Hier kann ein Qualitätsmanagement wertvolle Unterstützung leisten.
- Dort, wo Banken in der Beratung Fehler gemacht haben, sollten sie diese auch wieder in Ordnung bringen. Das erhält die Basis einer funktionierenden Kundenbeziehung: Vertrauen.
- Ein einheitlicher, systematischer Beratungsprozess, der durch Beratungsleitfäden unterstützt wird, kann sicherstellen, dass Kunden noch ausführlicher, individueller und ganzheitlicher beraten werden.
- Anspruch muss es sein, dass Kunden in allen Filialen eines Instituts eine gleich hohe und gleich gute Beratungs- und Servicequalität erhalten.
- Wie gut ein Beratungsprozess bei Kunden tatsächlich ankommt, das zeigen direkte Kundenfeedbacks über Online-Bewertungsportale oder After-Sales-Befragungen.
- Eine variable Vergütung von Mitarbeitern sollte sich nicht vorrangig an Verkaufszielen orientieren, sondern an Qualitätszielen ausgerichtet sein. Hierdurch wird das Ziel unterstützt, Kunden die beste Beratung, die besten Produkte und kompetente Spezialisten anzubieten.

---

---

### **Thomas Bieler, ING DiBa**

#### **Thesen:**

Das Grundkonzept bestimmt im Retailgeschäft weitgehend die Beratungsqualität: Solange es in der Beratung Provisionsanreize und/oder konkrete Vertriebsvorgaben für Berater gibt, wird der daraus resultierende Interessenkonflikt die Beratungsqualität beeinträchtigen.

Der Abbau von Komplexität im Produktangebot vereinfacht sowohl die Beratung für die Berater als auch die bewusste Entscheidungsfindung für den Kunden.

Transparenz über das Verdienstinteresse der Bank schafft Vertrauen und diszipliniert bei der Wahl der angebotenen Produkte.

Standardisierte Produktinformationen setzen Beratungsstandards, unterstützen die Berater und schaffen Transparenz für die Kunden.

Die Honorarberatung ist nicht das Zukunftsmodell der Bankberatung im Retailbereich.

Zum einen, weil deren Einführung eine ökonomische Neustrukturierung des gesamten Retailgeschäftes erfordern würde. Zum anderen, weil die meisten Kunden nach wie vor nicht bereit sind, kostendeckende Beratungsentgelte zu zahlen.

---

---

### **Erich Paetz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz**

1. Eine sachgerechte an den tatsächlichen Bedürfnissen des Kunden orientierte Finanzberatung ist das Ziel der „**Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen**“ des Bundesministeriums für Verbraucherschutz.
2. Mehrere gesetzliche Regelungen dienen dem Ziel, die Beratungsqualität zu verbessern, z.B. die **Beratungsdokumentation**, die **schärfere Haftung** für Beratungsfehler und das **Produktinformationsblatt**
3. Die **Erfahrungen** mit den neuen Instrumenten sind **unterschiedlich**. Zum Teil waren und sind schmerzliche Lern- und Anpassungsprozesse bei den Finanzdienstleistern erforderlich. Ein Umdenken hat wenigstens in erheblichem Umfang eingesetzt. Weitere Verbesserungen z.B. bei den Produktinformationsblättern sind erforderlich.
4. Ein rechtssicherer Vertrieb von Finanzprodukten setzt voraus, dass die geltenden **Beratungsstandards eingehalten** werden. Dies bedeutet insbesondere, dass über alle Risiken der Produkte und über Interessenkonflikte bei der Beratung (z.B. Provisionen, Kickbacks) umfassend aufgeklärt wird. Die Berater müssen daher selbst sehr gut über die Produkte informiert sein, die sie empfehlen.
5. Die **individuellen Bedürfnisse der Kunden** müssen sachgerecht ermittelt und bei den Empfehlungen angemessen berücksichtigt werden (anleger- und objektgerechte Beratung). Die Beachtung der sog. **Wohilverhaltensregeln** wird für die Berater und Finanzvermittler immer wichtiger. Sie wird von der **Finanzaufsicht** stärker kontrolliert und bei Verletzung sanktioniert (Bußgeldrahmen bis zu 500.000 Euro). Außerdem droht die **zivilrechtliche Haftung**, die häufig eine teure Rückabwicklung des gesamten Finanzgeschäftes zur Folge hat.

Fazit: Geschäftserfolge dürfen nicht auf Kosten der Beratungsqualität erreicht werden. Das empfohlene Finanzprodukt muss auf die persönlichen Verhältnisse des Kunden zugeschnitten sein. Alle wesentlichen Informationen müssen gegeben und das Beratungsgespräch entsprechend dem tatsächlichen Verlauf dokumentiert werden.

**Niels Nauhauser, VZ BW****Die Beratung im Retailgeschäft ist nicht bedarfsgerecht**

Die Beratungspraxis der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zeigt, dass in 88 Prozent der Fälle Verbrauchern Verträge verkauft wurden, die nicht ihrem Bedarf entsprechen. Ferner wird als Motiv für die Geldanlage in 9 von 10 Fällen die private Altersvorsorge genannt. Die unzureichende Qualität der Beratung im Retailgeschäft wirkt sich also direkt auf die Daseinsvorsorge im Alter aus.

**Bisherigen Beratungsstandards fehlt Grundausrichtung**

Für den Erwerb der Geldanlageprodukte zur privaten Altersvorsorge nehmen Verbraucher die Finanzberatung von Finanzdienstleistern in Anspruch. Diese Finanzberatung ist ein so genanntes Vertrauensgut. Ihre Qualität ist vom Verbraucher weder vor noch nach deren Durchführung (sicher) feststellbar. Die Qualität einer Beratung zur privaten Altersvorsorge ist für Verbraucher nicht einmal bei Renteneintritt ermittelbar, da ihnen die relevanten Informationen zu alternativen Anlageempfehlungen und deren Ergebnisse nicht vorliegen.

In der sozialen Marktwirtschaft müssen die Regeln des Marktes gewährleisten, dass die Verbraucher ihren Bedarf am Markt auch dann decken können, wenn Vertrauensgüter gehandelt werden. Die Standards der Beratung bedürfen daher einer Grundlage, die dies sicherstellt. Dieser Grundstandard ist die unmissverständliche Ausrichtung der Beratung am Bedarf der Verbraucher.

Bisher orientiert sich die Finanzberatung lediglich am Einkommens-, bzw. Provisionsinteresse der Finanzvermittler.

**Bisherige Maßnahmen berücksichtigen nicht die Problematik**

Der provisionsgeleitete Finanzvertrieb wird von Vermittlern durchgeführt, die ein unmittelbares Verkaufs- und Verdienstinteresse haben. Das Einkommen des Vermittlers richtet sich nach den im Produkt einkalkulierten Provisionen. Eine „Beratung“ durch einen Vermittler wird daher nicht zu einem Ergebnis kommen, dem ausschließlich das Interesse des ratsuchenden Verbrauchers zugrunde liegt. Die diskutierte Alternative einer Vergütung auf Honorarbasis erfolgt zwar unabhängig vom Verkauf eines Produktes. Der Honorarberater hat aber bei der Erzielung seines Einkommens ebenfalls einen Anreiz zu opportunistischem Verhalten, da auch er ein Vertrauensgut anbietet. So kann er unbeobachtbar durch ungerechtfertigtes Ausdehnen der Beratungszeit seine Einkommen erhöhen oder durch ungerechtfertigtes Senken der Recherchearbeit seine Kosten reduzieren. Die Qualität der Beratung ist auch hier für Verbraucher nicht sichtbar.

Die bisherigen Maßnahmen des Gesetzgebers (Sachkundenachweis, Beratungsdokumentation und Produktinformation) berücksichtigen nicht die systemimmanente Problematik.

**Umgang mit Beratungsfehlern bisher nicht möglich**

Beratungen, die nicht dem Grundstandard der unmissverständlichen Ausrichtung am Bedarf folgen, sind fehlerhaft. Um diese als solche erkennen und sanktionieren zu können, ist eine Dokumentation erforderlich, die den Inhalt des Verkaufs- oder Beratungsgesprächs wahrheitsgemäß, vollständig und nachvollziehbar wiedergibt. Die existierende gesetzliche Dokumentationspflicht wird diesem Anspruch bislang nicht gerecht<sup>7</sup>. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) kann diesen Mangel auch nicht abstellen, da sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten lediglich die Einhaltung bestehender Gesetze kontrollieren kann. Ab dem 01. November 2012 stehen der BaFin zwar in einem entsprechenden Register auch Meldungen über Verbraucherbeschwerden zur Verfügung. Allerdings umfasst dieses Register nur solche Beratungsfehler, welche

---

<sup>7</sup> „Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung - Stärken Beratungsprotokolle die Rechte der Verbraucher?“, Initiative Finanzmarktwächter der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 07. März 2012

Verbraucher also solche meinen erkannt zu haben. Solange Beratungsfehler aber weiterhin unerkant bleiben, können weder Kunden noch Anbieter von Beratungsdienstleistungen daraus Konsequenzen für ihr Handeln ableiten.

### Lösung

- Provisionen in der Finanzberatung verbieten
- Gesetzliche Trennung zwischen Finanzberatung und Verkauf
- Hoheitliche Aufsicht der Beratungsqualität
- Umfassende Informations- und Aufklärungspflichten: vergleichbare Produktinformationsblätter und wahrheitsgemäße Beratungsdokumentation

---

### Protokoll

Nach der Begrüßung und zu Beginn der Veranstaltung wurde von Moderator Weidemann der aktuell vom NDR ausgestrahlte Film „Bankentest“ gezeigt. Weidemann stellt zunächst die Frage „Hat sich Beratung eigentlich verbessert? Wie sieht es so mit den Protokollen aus, die auch justiziabel und nachvollziehbar sein sollen?“ Der Untertitel der Veranstaltung: „Welche Empfehlungen trauen sich heute Banken oder Beratungsstellen ihren Kunden heute überhaupt noch zu geben?“ wurde als Eingangsfrage an die Podiumsteilnehmer gestellt. Weidemann stellt des Weiteren die Frage, ob eine Kaufempfehlung für einen offenen Immobilienfonds heute noch gutzuheißen ist, wenn etwa eine große Geschäftsbank, die einem Pensionär, der 25.000 EUR auf mittlere Zeit anlegen will und diese sicher und jederzeit verfügbar haben möchte, heute noch einen offenen Immobilienfonds anbiete.

So eine Empfehlung könne man laut Schmitz nicht gutheißen, zumindest nicht ohne Hinweis auf die derzeitige Marktsituation und dass unheimlich viele offene Immobilienfonds schließen mussten. Dies sei eine Situation, die es so noch nie gegeben habe. Ohne diese Hinweise könne eine Empfehlung nicht ausgesprochen werden, jedoch sei die erste Frage, ob es überhaupt noch anlegergerecht sei und ob man heute überhaupt noch solch ein Produkt anbieten dürfe. Herr Weidemann stellt an Bieler von der ING-DiBa, eine Bank ohne Filialgeschäft die einer ganz anderen Philosophie folge und für standardisierte, weniger komplexe Angebote plädiere, die Frage, was sich auch in der Beratung widerspiegeln, welche Erfahrungen er in diesem Bereich habe, da es auch heißen könne „Standardprodukte seien zu wenige individuell...“. Laut Bieler gebe es viele Produkte, die „kein Mensch brauche bis auf die Verkäufer, die damit ihr Geld verdienen“. Die ING-DiBa habe das Geschäftsmodell in den vergangenen Jahren stringent angewendet und sie seien darauf angewiesen, dass die Kunden selbst entscheiden können. Der Ansatz stehe für weniger Komplexität, das zeige die Erfahrung der letzten zehn Jahre. Das Produktportfolio von 20 Produkten wurde auf zehn reduziert. Hierbei handle es sich um Tagesgeldkonto, vier Sparprodukte, Girokonto, Rahmenkredit, Konsumentenkredit, Baufinanzierung und ein Depotkonto. Laut Bieler werden mehr Produkte nicht benötigt. Niemand brauche geschlossene Fonds. Er ist der Überzeugung, dass sich die Anbieter dieser Entwicklung langfristig nicht entziehen können. Es würde während der Konferenz viel darüber diskutiert, wie Menschen über Produkte informiert werden können, die sie nicht brauchen.

Weidemann stellt Klein, Privatkundenvorstand der Haspa, die Frage, inwieweit sich standardisierte Produkte und individuelle Beratung ausschließen, vor allem in Bezug auf die von der Haspa laut Ihrem Thesenpapier angestrebten einheitlichen und systematischen Beratungsprozesse. Es gehe laut Klein darum, am Anfang des Gesprächs Ziele und Wünsche sowie das Umfeld und worum es gehe, abzufragen. Wichtig sei am Anfang der standardisierte Prozess, so dass man alle Themenfelder beleuchtet, Transparenz schaffe, über Chancen und Risiken spricht und dann zu einer Empfehlung

komme. Bei der Produktempfehlung sei jedoch die individuelle Beratung notwendig. Weidemann bringt die Frage auf, dass Verbraucherschützer, die sich mit diesem Themenkomplex beschäftigen, immer wieder die Trennung von Beratung und Verkauf fordern und gibt diese Frage an Reiter, der viele von diesen „geprellten“ Kunden rechtlich vertritt. „ Ist das eine Lösung, Verkauf und Beratung zu trennen? Was würden Sie erwarten, wenn das Provisionsinteresse bei den Beratern nicht mehr vorhanden ist oder ganz ausgeblendet werden kann?“ Nach Reiter ist festzustellen, dass trotz aller Änderungen mit Beratungsprotokollen und Produktinformationsblättern das Spannungsverhältnis zwischen Verkaufsabschlussinteresse des Beraters und dem wahren Kundeninteresse nicht aufgelöst werden kann. Man diskutiere seit Jahren darüber, Information für Verbraucher zu verbessern und sehe, dass sich in Wirklichkeit nichts ändere. Wenn man betrachte, was in den Depots der Kunden passiert und sich die Milliarden Schäden ansehe, die jedes Jahr entstünden, dann müsse man feststellen, dass hier eine ausgesprochen schlechte Performance in dieser Branche für die Kunden erbracht werde. Es müssen neue Überlegungen angestrengt werden, und eine sei, laut Reiter, die Trennung von Verkauf und Beratung. Auf die Frage, was er erwarte, wenn das Verkaufsinteresse nicht mehr dahinterstecke und ob der Hauptgrund für das negative Erlebnis des Kunden wirklich darin bestehe, dass das Verkaufsinteresse des Beraters dahinter stecke, sagt Reiter, es handle sich hier um einen systemischen Fehler, der sich nicht geändert hat. Das Beratungsprotokoll sei mehr ein Etikettenschwindel. In der Praxis ist es nicht so umgesetzt worden, wie der Gesetzgeber es sich gewünscht habe, in der Praxis diene es mehr als „Enthaftungsprotokoll“ für die Banken und es müsste „Verkaufsprotokoll“ heißen. Beim Verkauf wisse man, dass es einen Interessensgegensatz gebe. Man wisse dass der Kunde ein Produkt möglichst billig haben möchte. Man sehe dass der Kunde ein anderes Interesse hat als der Verkäufer. Bei der Bankberatung habe der Kunde nach wie vor das Gefühl, dass man ein gleichgerichtetes Interesse verfolge, nämlich das Vermögen im Depot zu erhöhen. Das sei aber nicht gleichgerichtet, wenn der Kundenbetreuer in der Bank getrieben ist von den Verkaufszahlen, die ihm von seinen Chefs vorgegeben werden.

Klein führt an, dass in der Haspa eine Flat-Fee für Privatkunden angeboten wurde, die Angebotsnachfrage aber noch zu gering sei. Auch die Quirin Bank, die den Ansatz bezahlter Bankberatung verfolge, werde nicht mit Anfragen überrannt. Weiter sei das interne Provisionierungssystem bei der Haspa dahingehend angepasst, dass nur 7 % der Vergütung variabel sei und diese wiederum zu 75 % an qualitativen Zielen festgemacht werden. Zentral führt er das positive Abschneiden bei der Kundenbefragung direkt nach der Bankberatung als zentrales Kriterium für die Erfolgsmessung an. Hierzu bezieht Schmitz dahingehend Stellung, dass es ihrer Meinung nach ein vollkommen falsches Bild gebe, wenn der Kunde befragt werde, ob die Kundenberatung gut war. Der Kunde könne eigentlich in den meisten Fällen nur beurteilen ob der Berater freundlich und ob die Beratung nach seinem Eindruck plausibel war; ob aber wirklich das Produkt zu dem Anleger passe und ob das anleger- und bedarfsgerecht sei, das könne wiederum nur ein Experte wirklich beurteilen. Dieser müsse dann abfragen: „Was war für den Kunden wirklich bedarfsgerecht und was hat er gekriegt und was wurde ihm erklärt?“. Es werde immer wieder festgestellt, dass die Kunden nicht wirklich im Stande seien, dies zu beurteilen. Ihrer Meinung nach beruhen die positiven Beurteilungen von Banken schlicht darauf, dass die Kunden Vertrauen haben und hoffen, dass sie nicht nur freundlich, sondern auch gut beraten wurden, aber dies spiegle nicht wirklich die Qualität wider.

Weidemann stellt an Dr. Paetz die Frage, inwieweit diese objektivierbaren Kriterien wie Nachprüfbarkeit der Beratungsleistung für den Bankkunden gesetzlich noch besser geregelt werden können, damit dieser Effekt zumindest in der Zukunft gemildert werde. Nach Dr. Paetz sei dies nicht so einfach, eine gute Beratung messbar zu machen. Dazu wurde gerade auch ein Forschungsvorhaben vergeben, die Ergebnisse liegen vor und sind veröffentlicht. Es gäbe dazu keine einfache Lösung. Auf die Frage Weidemanns, ob dies denn Ziel der künftigen Gesetzgebung sei, meinte Dr. Paetz, dass hier noch mehr Forschung geleistet werden müsse, es gäbe noch große Schwierigkeiten in der

Messbarkeit. Er gehe aber davon aus, dass es regulatorisch richtig war, mehr Transparenz in den Beratungsprozess zu bringen. Das Beratungsprotokoll bringe jetzt auch viele Fehler zu Tage, die man nicht wahrgenommen habe. Heute könne man mit dem Protokoll anschließend zur Verbraucherzentrale gehen oder lese es sich zu Hause nochmals durch und hinterfrage es. Im vergangenen Jahr seien die Beschwerden bei den Ombudsmännern im Wertpapierbereich um 33% gestiegen. Er führe das u.a. darauf zurück, dass die Kunden kritischer geworden sind. Es gebe ein Umsetzungsdefizit zwischen dem, was gesetzgeberisch vorgegeben war und dem, wie es in der Praxis gelebt wird. Im März habe es einen runden Tisch mit Frau Aigner und den Verbrauchervertretern und es sei im Detail über Probleme gesprochen worden, von der Unterschrift bis über textfreie Felder bis hin zum berechtigten Vorwurf dass diese Protokolle zum Teil missbraucht werden als „Enthaftungsprotokolle“, indem beispielsweise vorgegebene Textbausteine aus der Rechtsabteilung eingesetzt werden.

Herr Weidemann öffnet die Diskussion für das allgemeine Publikum und fragt Herrn Weinhold nach seinen praktischen Erfahrungen in der Schuldnerberatung. Dieser führt an, dass in den meisten Fällen nicht beraten werde, die vorvertraglichen Informationen seien i.d.R. die gleichen Informationen, die im Kreditvertrag stehen, in einer anderen Form, es sei noch erheblich über Transparenz und Verständlichkeit nachzuarbeiten. Die Leute verstehen die Beratung oft nicht. Bei Restschuldversicherungen, die abgeschlossen wurden komme die Antwort, der Berater habe den Abschluss empfohlen. Im Protokoll steht aber etwas anderes. Zum Teil kommen Schuldner mit Abschlüssen von Produkten, die sie weder wollten noch verstehen, es handle sich nicht um Aufklärung, sondern um reinen Verkauf. Das sei sowohl im Versicherungsbereich als auch im Kreditbereich zutreffend. Weidemann fragt nach Lösungen und stellt Klein die Frage: „Nicht auf die Haspa sondern auf die Branche bezogen, lassen sich die Bedingungen so verändern, dass man eine Protokollierung hinkriegen kann, die im Interesse des Kunden „wasserdicht“ ist?“. Herr Klein sagt, es sei schwer für die Branche zu sprechen. Herr Klein glaubt schon, dass das Thema Protokollierung ernst genommen wird. Trotzdem werde überlegt, was Symptom und was Ursache ist? Der gesamte Prozess sei so durchzuplanen, dass vorne eine bedarfsstrukturierte Beratung – die entsprechende Schulung und Ausbildung dahinter für den Mitarbeiter und vor allem auch für die Führungskräfte eingeschlossen – dann eine sehr starke Qualitätsmessung und dahinter das Zielvereinbarungs- und Vergütungssystem stünden. Qualitativ gute Beratung sei ein Reputationsthema in der Branche. Der Druck in einer kapitalmarktorientierten Großbank sei auf den einzelnen Mitarbeiter sicher höher.

Herr Weidemann stellt an Reiter die Frage, ob dessen Kunden keine Kunden von Sparkassen seien. Die Sparkassen fielen ihm nicht besonders negativ auf. Es wundere Reiter, dass gegen einige schwarze Schafe der Branche nicht anders vorgegangen werde. Die Frage ist, warum die Banken, die einen anständigen Job machen, sich das gefallen lassen und diesen enormen Aufwand, z.B. mit dem Beratungsprotokoll, betreiben. Für ihn sei es ein Paradoxon, der Aufwand verglichen zu dem tatsächlichen Gewinn – auch Aufklärungsgewinn – für den Kunden. Es müssen Haftungsgrundlagen geschaffen werden – gewollt sei ein verantwortungsvoller Verkauf. Die Bank sei Treuhänder über Geld. Stattdessen stellt es sich in den Verkaufsgesprächen regelrecht so dar, dass Kunden „ausgeplündert“ würden. Die Haftungsgrundlagen seien in den Vordergrund zu stellen. Die Beratungsprotokolle treffen für eine spezielle Fallgruppe zu, nämlich dann, wenn der Kunde ein Produkt bekommt, das nicht zu ihm passt. Für die anderen Fälle gibt es so keinen Grund für die besonders sorgfältige Dokumentation. Bei der Beweislastumkehr wie von den Verbraucherschützern zu Recht gefordert wäre die Verantwortung direkt beim Kundenbetreuer.

(Frage aus dem Publikum; Prof. Reifner (*iff*): In Bezug auf Bieler und zu der Frage „warum machen wir nicht alles ganz einfach?“. Es gab das Sparbuch. Die Frage ist, warum hat man dieses verlassen? Die Anlage sei nicht nur die Sache für den Verbraucher. Wenn jemand eine Anlage tätige, dann gebe er einen Kredit. Die Bank kann dieser Person die Zinsen gar nicht bezahlen, sie erwirtschaftete diese nicht sondern muss das Geld erst in

der Wirtschaft investieren. Und davon leben wir. Das Produkt ist nicht nur Sache des Verbrauchers. Nun gibt es bei den Investitionsmöglichkeiten die absolut sicheren (z.B. Bundesschatzbriefe), aber wir haben Sektoren die zu risikoreich sind und keine Kredite mehr bekommen. Hierfür werden Kreditgeber unter den Verbrauchern gesucht, die bereit sind, dieses Risiko zu tragen. Dafür bekommen sie auch einen höheren Zins. Das Argument, nur noch zehn Produkte zu schaffen, gehe für ihn nicht. Es sei nicht nur Aufgabe der Bank, Geld zu nehmen und Zinsen darauf zu packen, sondern es dann zu investieren. Deshalb argumentiere er auch, dass die Schuldner in der Wirtschaft die Produktiven sind und nicht die Gläubiger. Bieler sieht hier nicht, dass nichtsahnende Kleinanleger die richtigen seien, die dann dieses Risiko tragen sollten, welches selbst eine Bank nicht bereit ist zu tragen. Es gäbe manchen geschlossenen Immobilienfonds wohl nicht, müsste ihn die Bank finanzieren. Das Thema Komplexität ist für ihn kein Zufall, sondern ein Geschäftsmodell. Die Bank verkaufe unter dem Motto „das ist alles so kompliziert – du brauchst unbedingt eine Beratung“ diese Komplexität und holt sich dadurch den Kunden ins Haus. Man muss generell sehen, wie das Grundkonzept für Vergütungsstrategien sei und sein Tipp für die Aufsicht wäre eine anonyme Mitarbeiterbefragung der Banken. Diese Mitarbeiter seien seiner Ansicht nach ebenfalls die Leidtragenden. Darüber könnte man eine Menge lernen was tatsächlich in Banken los ist. Frau Schmitz geht auf den Fakt ein, dass die Haspa vor allem an alte Kunden z.B. die Lehman-Zertifikate, diese standen bei der VZ bis auf die Straße. Im Anschluss wurde diesen Menschen von den Mitarbeitern der VZ erklärt, was sie eigentlich in ihren Depots haben und wie riskant diese Anlagen teilweise sind – sie spreche hier von der Haspa, dem Platzhirsch in Hamburg. Die geschlossenen Fonds seien auch heute noch in der Beratung, vornehmlich an alte Personen verkauft worden. Der „mobile Vertrieb“ oder das „Neuro-Marketing“ der Haspa wurde auch nur unter großem Druck eingestellt. Heute zeigt die Haspa sich eher vergleichsbereit, lenkt Frau Schmitz zum Ende ein. Herr Klein führt an, es gehöre hier dazu, sich konsequent Fehler einzugestehen, diese transparent zu machen und dieses für die Zukunft zu verändern.

Paetz spricht an, dass sehr intensive Gedanken zum Thema Honorarberatung gemacht wurden. Man könne sich eine gesetzliche Regelung der Honorarberatung vorstellen, das Thema stoße nicht überall auf Zuspruch. Man wolle nicht die Provisionsberatung verbieten wie in einigen nordischen Ländern. Man wolle beides anbieten. Was eminent wichtige erscheine, sei, dass der Verbraucher aus einer Hand bedient werde. Der Honorarberater begleite den Kunden bis zum Vertragsschluss. Er profitiert davon aber nicht; er wird pro Stunde bezahlt. Er könne dann auch den Kunden nach Hause schicken und sagen „zahle zuerst den Dispo zurück“.

(Publikumsbeiträge)

„Welche Schäden hätte vermieden werden können?“, fragt Weidemann nach der Erfahrung von Reiter. Dieser führt an, die meisten Kunden gehen davon aus, die Beratung in den Banken sei kostenlos. Man gehe jedoch in Sparkassenkreisen von durchschnittlichen Kosten pro Beratung von 400 EUR aus. Die Kunden haben zwar das Wissen aber nicht das Bewusstsein für die Kosten der Beratung, und rechnen auch nicht damit, dass er gerade selbst davon betroffen ist. Es handle sich hier um ein Vertrauensgeschäft „und 95 % der Zeit wurde sowieso über die Familie und den Hund gesprochen und 5 % über das Produkt“. Es gebe hierzu eine Studie von Schwintowski. Darin wird deutlich, was passiert, wenn man den Menschen einen Gewinn vorgaukelt oder einen Gewinn verspricht – hierbei wird ein Glückshormon ausgeschüttet. Die Menschen „zeichnen dann auch gerne“. Wenn man aber über Risiko und Gefahren spricht, geht der Kunde nicht so froh aus der Beratung. Das kenne er als Anwalt, wenn er den Kunden mit dem richtigen Wissen ausstatte, ihn mündig mache, sei dieser nicht unbedingt glücklicher.

(Publikumsbeitrag)

Herr Dr. Paetz bezieht sich nochmals auf das Thema Honorarberatung. Diese sei als Alternativmodell für Verbraucher in allen Finanzangelegenheiten, wo wesentliche Entscheidungen in finanzieller Hinsicht zu treffen sind, gesehen. Dies seien oft sehr

komplexe Beratungssituationen. In diesen Situationen sei relevant, mit wem die Person in einer Beratung sitze. Für diese komplexen Situationen dürfte ein Honorarberater ziemlich ideal sein. In solch einer Situation werde neutraler Rat gesucht, ohne Verkaufsinteresse – Rat der nur am Interesse des Kunden orientiert ist – das sei der Gedanke der Honorarberatung.

Frau Schmitz ist zum Thema Honorarberatung unentschieden, da dann ein Honorarberater die Beratung z.B. in die Länge ziehen könnte, um entsprechend hohe Honorare in Rechnung stellen zu können. Sie sehe die Aufgabe der Verbraucherzentralen auch in der Verbraucherbildung und in der bedarfsgerechten Beratung der Kunden. Es gehe in Banken viel zu schnell in den Produktverkauf. Die Verbraucherzentralen verfolgen kein Verkaufsinteresse. Weidemann stellt in Frage, ob bei Verbraucherzentralen dies handwerklich sauber gemacht werde und wie Verbraucherzentralen mit Qualitätsstandards umgehen. Frau Schmitz führt an, dass Qualitätsstandards wichtig seien – aber am Ende stehe eben nicht ein Verkauf gegenüber dem Kunden. Herr Weidemann stellt nach einigen Publikumsbeiträgen noch die Frage in die Runde der Podiumsteilnehmer, warum Honorarberatung so schwer durchzusetzen sei. Laut Reiter ist es primär die fehlende Transparenz und verdeckte Provisionen, so dass der Kunde die Kosten der Beratung nicht sieht. Wären sie darüber aufgeklärt, würden sie sehen, dass Honorarberatung gar nicht so teuer ist. Die Anreizsysteme sind ein systemischer Fehler, diese seien so, dass nicht im Interesse des Kunden gehandelt werde. Daher plädiere er für eine Förderung der Honorarberatung von Seiten der Gesetzgebung. Er unterstütze die Arbeit des Ministeriums und von Herrn Dr. Paetz.

Herr Bieler geht davon aus, dass das System der ING-DiBa dem überlegen sei, da sie sich am Interesse des Kunden orientieren und dieser sich aussuchen könne, was er wolle. Das Ziel sei, dass der Kunde verstehe, was ihm angeboten werde. Komplexität sei auch für die Bank ein Problem. Je einfacher die Vorgänge gestaltet sind, desto einfacher ist es auch für die Bank. Die Vereinfachung der Produkte zeige den Erfolg auch in den Umsatzzahlen. Ihre Bank habe in der Krise starken Zuwachs erfahren. In den zehn Jahren, in denen die Produktzahl von zwanzig auf zehn reduziert wurde habe sich der Umsatz gleichzeitig versiebzehnfacht. Die ING-DiBa sei heute die drittgrößte Privatkundenbank in Deutschland und die größte Spar Bank in Deutschland mit 85 Milliarden Spargeldern. Er räume ein, bei komplexen Fragen wie einer komplexen Altersvorsorge oder betrieblichen Altersvorsorge greife das System nicht, aber in 70-80 % der finanziellen Alltagsgeschäfte fahre man gut mit der ING-DiBa.

Herr Weidemann stellt an Schmitz die Frage, wie Honorarberatung populärer zu machen ist und was eine gute Landschaft mit Honorarberatern für die VZ bedeuten würde. Positive Konkurrenz sei grundsätzlich gut, allerdings sehe sie das Thema Falschberatung als damit nicht erledigt. Sie schließe sich den Ausführungen von Reiter an, dass der Kunde heute noch viel zu wenig wisse, was er zahlt. Hier müsste massiver offengelegt und durchgerechnet und dem Kunden aufgezeigt werden, was er im Leben schon alles bezahlt habe für seine Geldanlagen. Dann würde dem Kunden sicherlich auch deutlicher werden, dass er für die Beratung besser offen zahlt. Herr Dr. Paetz wird gefragt ob Honorarberatung nicht von Gesetzgeberseite populärer zu machen ist, ob es nicht möglich ist diese besser zu propagieren. Es werde nicht in staatliche Werbekampagnen investiert. Honorarberatung soll auf eine sichere gesetzliche Grundlage gestellt werden, dies sei die beste Werbung. Die transparenten Kosten der Provisionsberatung sollen transparent gemacht werden. Die Gegner der Honorarberatung spielen ja immer mit der Unwissenheit und Intransparenz nach dem Motto „der Verbraucher ist nicht bereit, für die Honorarberatung zu zahlen“. Wenn man die Frage klar definieren würde „sind Sie bereit, 1.000 EUR Provision zu zahlen?“ oder „sind Sie bereit, für eine Honorarberatung einen Stundenlohn von 150 EUR zu zahlen?“ würde das Ergebnis wahrscheinlich anders ausfallen. Es solle ein Wettbewerb ausgelöst werden. Die Honorarberatung solle sich auf dem Markt mit der Provisionsberatung messen können. Der Verbraucher solle entscheiden können, welches Modell das für ihn attraktiver ist. Bei komplexeren Beratungssituationen zieht der Kunde möglicherweise die Honorarberatung vor – dem

wolle er und das Ministerium Rechnung tragen. Es gebe auch auf europäischer Ebene Ansätze, die in diese Richtung gehen – es werde eine Richtlinie auf europäischer Ebene für die Versicherungsvermittler geben, die auch solche Vorschläge enthalten werde. Im Wertpapierbereich gibt es diesen Vorschlag schon, das Thema werde ihnen erhalten bleiben.

Weidemann schließt die Diskussion mit dem Motto „es ist noch viel zu tun“ und übergibt das Wort an Herrn Tiffe (*iff*), der die abschließenden Worte zur Konferenz spricht.

## Anhang von Edda Castelló (D 2.4)

Allgemeine Versicherungsbedingungen  
für den Baustein zur Altersvorsorge: ZukunftsRente - E 70

Seite 9

Die Berechnung erfolgt zum Ende der Versicherungsperiode, für die Sie letztmalig den vollständigen Beitrag gezahlt haben.

(2) Ihre Versicherung können Sie allerdings nur dann beitragsfrei fortführen, wenn die beitragsfreie Garantierente einen Mindestbetrag von jährlich 200 € und das beitragsfreie Garantiekapital einen Mindestbetrag von 3.000 € erreicht. Andernfalls erlischt die Versicherung und es wird - soweit vorhanden - der Rückkaufswert (§ 15) ausbezahlt.

(3) Die Beitragsfreistellung Ihrer Versicherung ist mit Nachteilen verbunden. In der Anfangszeit Ihrer Versicherung ist wegen der Verrechnung von Abschlusskosten nach dem Zillmerverfahren (vgl. § 24) keine beitragsfreie Garantierente und kein beitragsfreies Garantiekapital vorhanden. Auch in den Folgejahren stehen nicht unbedingt Mittel in Höhe der eingezahlten Beiträge für die Bildung einer beitragsfreien Garantierente und eines beitragsfreien Garantiekapitals zur Verfügung. Nähere Informationen zur beitragsfreien Garantierente und zum beitragsfreien Garantiekapital können Sie Ihrem Versicherungsschein entnehmen.

### § 15 Wann können Sie die Versicherung kündigen?

(1) Sie können Ihre Versicherung vor Rentenbeginn zu folgendem Zeitpunkt schriftlich kündigen:

- bei beitragspflichtigen Versicherungen zum Schluss einer Versicherungsperiode
- bei beitragsfreien Versicherungen zum Schluss des laufenden Monats.

(2) Kündigen Sie Ihre Versicherung und ist ein Baustein Kapital bei Tod eingeschlossen, zahlen wir - soweit vorhanden - den Rückkaufswert. Er wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Schluss der laufenden Versicherungsperiode als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet (§ 176 VVG).

(3) Bei der Berechnung des Rückkaufswerts wird ein als angemessen angesehener Abzug vorgenommen (§ 176 VVG).

Ist die Versicherung zum Zeitpunkt der Kündigung beitragspflichtig, stimmt der Abzug der Höhe nach mit dem Abzug überein, der bei Umwandlung in eine beitragsfreie Versicherung zum selben Zeitpunkt angesetzt würde.

Ist die Versicherung zum Zeitpunkt der Kündigung beitragsfrei, beträgt der Abzug 50 €.

Der Abzug entfällt im letzten Jahr der Aufschubdauer. Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, entfällt der Abzug nach Ende der Grundphase und ein Jahr davor.

Sofern das Alter der versicherten Person bzw. einer der versicherten Personen rechnungsmäßig<sup>1)</sup> mindestens 55 Jahre beträgt, entfällt der Abzug innerhalb der letzten 5 Jahre der Aufschubdauer. Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, entfällt der Abzug nach Ende der Grundphase und innerhalb der letzten 5 Jahre der Grundphase.

Der so bestimmte Rückkaufswert vermindert sich noch um rückständige Beiträge.

(4) Kündigen Sie Ihre Versicherung, bei der kein Baustein Kapital bei Tod, jedoch entweder eine Beitragsrückzahlung oder eine Hinterbliebenenrente vor Rentenbeginn eingeschlossen ist, gilt:

- Haben Sie eine Beitragsrückzahlung vereinbart, ermitteln wir den Rückkaufswert gemäß Abs. 2 und 3. Wenn der Rückkaufswert die Beitragsrückzahlung bei Tod nicht übersteigt, zahlen wir ihn in voller Höhe aus. Wenn der Rückkaufswert die Beitragsrückzahlung bei Tod übersteigt, nehmen wir einen weiteren als angemessen angesehenen Abzug vor. Diesen Abzug ermitteln wir als prozentualen Anteil der Differenz zwischen Rückkaufswert und Beitragsrückzahlung bei Tod. Dieser prozentuale Anteil beträgt 6 % zuzüglich 1,5 % für jedes vom Zeitpunkt der Kündigung noch ausstehende Jahr der Aufschubdauer, höchstens jedoch 30 %. Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, wird nur die Aufschubdauer bis zum Ende der Grundphase berücksichtigt. Der gesamte Auszahlungsbetrag ist der Rückkaufswert Ihrer Versicherung. Mit Auszahlung des Rückkaufswerts erlischt die Versicherung.

Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, entfällt der Abzug, wenn Sie Ihre Versicherung zum Ende der Grundphase oder später kündigen.

- Haben Sie eine Hinterbliebenenrente vor Rentenbeginn vereinbart, ermitteln wir den Rückkaufswert gemäß Abs. 2 und 3. Wenn der Kündigungswert den 20-fachen Jahresbetrag der Hinterbliebenenrente nicht übersteigt, zahlen wir ihn in voller Höhe aus. Wenn der Kündigungswert den 20-fachen Jahresbetrag der Hinterbliebenenrente übersteigt, nehmen wir einen weiteren als angemessen angesehenen Abzug vor. Diesen Abzug ermitteln wir als prozentualen Anteil der Differenz zwischen Kündigungswert und dem 20-fachen Jahresbetrag der Hinterbliebenenrente. Der prozentuale Anteil beträgt 6 % zuzüglich 1,5 % für jedes vom Zeitpunkt der Kündigung noch ausstehende Jahr der Aufschubdauer, höchstens jedoch 30 %. Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, wird nur die Aufschubdauer bis zum Ende der Grundphase berücksichtigt. Der gesamte Auszahlungsbetrag ist der Rückkaufswert Ihrer Versicherung. Mit Auszahlung des Rückkaufswerts erlischt die Versicherung.

Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase, entfällt der Abzug, wenn Sie Ihre Versicherung zum Ende der Grundphase oder später kündigen.

<sup>1)</sup> Das rechnungsmäßige Alter ist das Alter der versicherten Person bei Versicherungsbeginn - wobei ein bereits begonnenes, aber noch nicht vollendetes Lebensjahr hinzugerechnet wird, falls davon mehr als 6 Monate verstrichen sind - zuzüglich der abgelaufenen Aufschubdauer.

(5) Kündigen Sie Ihre Versicherung, bei der kein Baustein Kapital bei Tod, keine Beitragsrückzahlung und keine Hinterbliebenenrente vor Rentenbeginn eingeschlossen ist, gilt:

- Enthält Ihre Versicherung eine Grundphase und kündigen Sie nach dem Ende der Grundphase, zahlen wir den gemäß Abs. 2 und 3 berechneten Rückkaufswert. Bei Kündigung in der Grundphase stellen wir Ihre Versicherung gemäß § 14 Abs. 1 beitragsfrei, sofern Sie bis zum Kündigungszeitpunkt laufende Beiträge gezahlt haben. Ist die beitragsfreie Garantierente niedriger als 200 € jährlich oder das beitragsfreie Garantiekapital niedriger als 3.000 €, zahlen wir stattdessen den gemäß Abs. 2 und 3 berechneten Rückkaufswert. Eine bereits beitragsfreie Versicherung können Sie in der Grundphase nicht kündigen.

- Enthält Ihre Versicherung keine Grundphase, stellen wir Ihre Versicherung gemäß § 14 Abs. 1 beitragsfrei, sofern Sie bis zum Kündigungszeitpunkt laufende Beiträge gezahlt haben. Ist die beitragsfreie Garantierente niedriger als 200 € jährlich oder das beitragsfreie Garantiekapital niedriger als 3.000 €, zahlen wir stattdessen den gemäß Abs. 2 und 3 berechneten Rückkaufswert. Eine bereits beitragsfreie Versicherung können Sie nicht kündigen.

(6) Die Kündigung Ihrer Versicherung ist mit Nachteilen verbunden. In der Anfangszeit Ihrer Versicherung ist wegen der Verrechnung von Abschlusskosten nach dem Zillmerverfahren (vgl. § 24) kein Rückkaufswert vorhanden. Der Rückkaufswert kann auch in den Folgejahren unter der Summe der eingezahlten Beiträge liegen. Nähere Informationen zum Rückkaufswert können Sie Ihrem Versicherungsschein entnehmen.

## § 16 Wann können Sie nach einer Beitragsfreistellung den ursprünglichen Versicherungsschutz wiederherstellen?

(1) Sie können innerhalb von 6 Monaten nach der Beitragsfreistellung der Versicherung verlangen, dass durch die Wiederaufnahme der Beitragszahlung die versicherten Leistungen bis zur Höhe des vor der Beitragsfreistellung geltenden Versicherungsschutzes ohne Gesundheitsprüfung angehoben werden.

Sind weitere Bausteine eingeschlossen, ist Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Wiederaufnahme der Beitragszahlung

- bei einem eingeschlossenen Baustein zur Berufsunfähigkeitsvorsorge die versicherte Person nicht berufsunfähig bzw. nicht erwerbsunfähig ist
- bei einem eingeschlossenen Baustein zur Pflegevorsorge die versicherte Person nicht pflegebedürftig ist
- bei einem eingeschlossenen Baustein zur Kinderversorge die versicherte Person nicht pflegebedürftig und der versicherte Versorger weder tot noch berufsunfähig sind.

(2) Sie können auch nach Ablauf von 6 Monaten, jedoch nur innerhalb von 2 Jahren nach der Beitragsfreistellung der Versicherung verlangen, dass durch die Wiederaufnahme der Beitragszahlung Garantierente und Garantiekapital bis zur Höhe des vor der Beitragsfreistellung geltenden Versicherungsschutzes angehoben werden.

Ist die Versicherung wegen einer Elternzeit beitragsfrei gestellt worden, kann die Frist zwischen Beitragsfreistellung und Wiederherstellung des ursprünglich geltenden Versicherungsschutzes auch mehr als 2 Jahre betragen; die Wiederherstellung muss jedoch spätestens innerhalb von 3 Monaten nach Ende der Elternzeit erfolgen.

Voraussetzung für eine Wiederherstellung des vor der Beitragsfreistellung geltenden Versicherungsschutzes ist, dass die Gesundheitsverhältnisse der versicherten Person bzw. aller versicherten Personen zum Zeitpunkt der Vertragsänderung es nach unseren Annahmegrundsätzen zulassen würden, eine vergleichbare neue Versicherung ohne erschwerte Bedingungen abzuschließen.

(3) Auf die beitragsfreie Zeit entfallende Beiträge können Sie nachentrichten. Stattdessen kann auch die Garantierente und das Garantiekapital herabgesetzt werden, oder Sie können höhere laufende Beiträge zahlen.

Die höheren laufenden Beiträge bzw. die niedrigere Garantierente und das niedrigere Garantiekapital richten sich nach den bei Wiederherstellung hierfür maßgebenden Bausteinregelungen.

## § 17 Was bedeutet die vorvertragliche Anzeigepflicht?

(1) Wir übernehmen den Versicherungsschutz im Vertrauen darauf, dass Sie alle in Verbindung mit dem Versicherungsantrag gestellten Fragen wahrheitsgemäß und vollständig beantwortet haben (vorvertragliche Anzeigepflicht). Das gilt insbesondere für die Fragen nach gegenwärtigen oder früheren Erkrankungen, gesundheitlichen Störungen und Beschwerden sowie nach der beruflichen Tätigkeit der versicherten Person bzw. einer der versicherten Personen.

(2) Soll das Leben einer anderen Person versichert werden, so ist auch diese - neben Ihnen - für die wahrheitsgemäße und vollständige Beantwortung der Fragen verantwortlich.

(3) Wenn Umstände, die für die Übernahme des Versicherungsschutzes Bedeutung haben, von Ihnen oder der versicherten Person bzw. einer der versicherten Personen (vgl. Abs. 2) nicht oder nicht richtig angegeben worden

## Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 1

Kreditvertrag		Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, nachstehend: "Citibank" Postfach 101252, 47012 Duisburg		citibank	
Kreditnehmer		34117 KASSEL AM OPERNPLATZ		Mir ist bekannt, und ich bin damit einverstanden, dass die an mich vergebene Kunden-/Kreditnummer das Geburtsdatum des ersten Kreditnehmers enthält.	
00	Ich beantrage den nebenstehenden Kredit und werde nach dessen	NETTOKREDIT		27095,49 EUR	
00	Gewährung die monatlichen Raten vereinbarungsgemäß und unter	+ VERSICHERUNGSBEITRAG		6162,50 EUR	
0A	Anerkennung der umseitigen Citibank Kreditbedingungen zurückzahlen.	= ANTRAGSUMME (NENNBETRAG)		33257,99 EUR	
06	Zwei Kreditnehmer haften als Gesamtschuldner.	+ BEARB.-GEBUEHR ( 3,00 % )		997,74 EUR	
00	Sollten Zahlungen zu früheren oder späteren Terminen oder abweichend	+ ZINSEN NOMINAL (12,99 % PA)		17792,03 EUR	
+H	von der vereinbarten Höhe erfolgen, so ändern sich nebenstehende	+ KOSTEN		0,00 EUR	
30	Angaben hinsichtlich der Laufzeit, letzten Rate, Zinsen, des Gesamt-	= GESAMTBETRAG		52047,76 EUR	
B0	betrages und des effektiven Jahreszinses entsprechend.	LAUFZEITMONATE		82	
18	Citibank ist berechtigt, den Druck und Versand sämtlicher Korrespondenz	EFFEKTIVER JAHRESZINS		14,93 %	
	durch ein von Citibank autorisiertes Service Center, ausführen zu lassen.	AB 01.11.2005 81 RATEN JE		635,00 EUR	
	Citibank stellt sicher, dass die Rechte des Kreditnehmers hierdurch nicht	AM 01.08.2012 LETZTE RATE		612,76 EUR	
	berührt werden.				
	Die Korrespondenz wird an die Adresse des ersten Kreditnehmers				
	gerichtet.				
EINZUGSERMAECHTIGUNG					
HIERMIT ERMAECHTIGEN WIR SIE BIS AUF WIDERRUF ZUR ABBUCHUNG DER RATEN IN DER					
JEWELNS VEREINBARTEN HOEHE VON UNSEREM CITIBANK GIROKONTO 2106430731					
Widerrufsbelehrung					
Widerrufsrecht					
Ich kann meine Vertragsklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe					
von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax oder E-Mail) widerrufen. Die					
Widerrufsfrist beginnt einen Tag, nachdem mir diese Belehrung und ein					
Exemplar (oder eine Abschrift) der Vertragsurkunde bzw. des schriftlichen					
Vertragsantrags zur Verfügung gestellt wurden. Zur Wahrung der Widerrufs-					
frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.					
Der Widerruf ist zu richten an:					
Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, Abteilung Kontoservice					
Harry-Epstein-Platz 5, 47051 Duisburg.					
Widerrufsfolgen					
Im Falle eines wirksamen Widerrufs bin ich an meine auf Abschluss des					
Vertrages gerichtete Willenserklärung nicht mehr gebunden. Die beiderseits					
empfangenen Leistungen sind zurückzugewähren und ggf. gezogene					
Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Kann ich die empfangene Leistung					
ganz oder teilweise nicht zurückgewähren, so bin ich verpflichtet, insoweit					
Wertersatz zu leisten. Dies kann dazu führen, dass ich die vertraglichen					
Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl					
erfüllen muss. Der Wertersatz berechnet sich nach der im Vertrag					
bestimmten Gegenleistung, es sei denn, ich kann nachweisen, dass der					
Gebrauchsvorteil der Leistung niedriger war. Die Verpflichtung zum					
Wertersatz kann ich vermeiden, wenn ich die Leistung vor Ablauf der					
Widerrufsfrist nicht in Anspruch nehme. Verpflichtungen zur Erstattung von					
Zahlungen muss ich innerhalb von 30 Tagen nach Absendung meiner					
Widerrufsklärung erfüllen.					
Ihre Citibank					
Bestellung von Sicherheiten durch die Kreditnehmer					
1. Bankpfandrecht gemäß Ziffer 14 AGB an Forderungen der Kreditkonto-					
Inhaber gegenüber Citibank					
2. Abtretung pfändbarer Anteile von Lohnzahlungen, Renten und sonstigen					
SGB-Leistungen gemäß bestehender Erklärung					
3. Folgekredit Bei Folgekrediten bleiben bereits anlässlich des Vorcredits bestellte					
Sicherheiten weiter bestehen.					
4. Sonstiges					
gegeben von					
Geschäftsbedingungen					
Für den Geschäftsverkehr sind die					
Allgemeinen Geschäftsbedingungen					
(AGB) der Citibank, die in den					
Geschäftsräumen der Citibank					
eingesehen werden können und					
auf Wunsch zugesandt werden					
sowie die umseitig abgedruckten					
Kreditbedingungen maßgebend.					
Wir weisen insbesondere auf					
Ziffer 12 der AGB und unser					
Preisverzeichnis.					
Einwilligung zur Datenübermittlung					
(SCHUFA, Kooperationspartner)					
a) SCHUFA					
Ich willige ein, dass die Citibank der					
SCHUFA Holding AG, Komoranweg 5,					
65201 Wiesbaden,					
Daten über die Bearbeitung, die					
Aufnahme (Kreditnehmer, Kreditbetrag,					
Laufzeit, Ratensatz) und vereinbar-					
ungsgemäße Abwicklung (z. B.					
vorzeitige Rückzahlung, Laufzeitverlänge-					
rung) dieses Kredits übermittelt.					
(Fortsetzung auf der Rückseite)					
b) Kooperationspartner					
Citibank erbringt ihre Serviceleistungen					
teilweise unter Einschaltung von zum					
Citigroup Konzern gehörenden					
Gesellschaften, z.B. der Citicorp					
Dienstleistungs GmbH und der Citifinanz-					
beratung GmbH					
(im folgenden Kooperationspartner)					
(Fortsetzung auf der Rückseite)					
Erklärung zum Geldwäschegesetz					
Ich handele für eigene Rechnung.					
(Die Citibank führt nur Konten,					
die der Kunde im eigenen wirtschaftlichen Interesse führt.)					
Ort					
KASSEL					
Unterschriften (Vor- u. Zuname)					
Datum					
20.09.2005					
2. Kreditnehmer					
X					

Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 2

**Ablösungsauftrag**

**citibank**  
sen AG & Co. KGaA (nachstehend: Citibank)  
 1213 Düsseldorf

**Altkredit**  
 Ich habe mit Citibank nebenstehenden Kreditvertrag (Altkredit) abgeschlossen.

**Kündigung**  
 Ich kündige den Altcredit sowie einen eventuell hierzu abgeschlossenen Restschuldversicherungsvertrag (zusammen: Altverträge) mit sofortiger Wirkung. Gleichzeitig beauftrage ich Citibank, den nebenstehenden Nettorestsaldo aus dem Kapital des neu beantragten Kreditvertrages (Neukredit) abzulösen.

**Fortsetzung der Altverträge**  
 Sollte der Neukredit nicht zu Stande kommen oder von mir wirksam widerrufen werden, so soll die Kündigung der Altverträge rückwirkend entfallen und diese in dem Stand fortgeführt werden, in welchem sie sich befänden, wenn ich die Kündigung nicht ausgesprochen hätte.

**Sicherheiten**  
 Die bisher der Citibank eingeräumten Sicherheiten sollen bestehen bleiben. Dies gilt insbesondere für die Lohn- und Gehaltsabtretung.

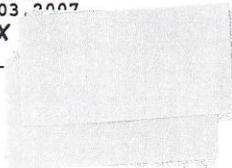
**Änderungsvorbehalt**  
 Der oben genannte Nettorestsaldo sowie die Daten des Neukredits wurden zum Zeitpunkt ihres Ausdrucks durch Citibank berechnet. Diese Daten können sich aufgrund der von Citibank verwendeten tagegenauen Abrechnungsmethode geringfügig ändern, wenn ich die Vertragsdokumente erst später unterschreibe bzw. an Citibank übermittle. Mit einer sich daraus ergebenden Abweichung erkläre ich mich ein-

verstanden. Nach Zugang der unterschriebenen Vertragsdokumente wird Citibank dem ersten Kreditnehmer eine Kreditbestätigung mit den sodann aktualisierten Daten übermitteln.  
 Eine Durchschrift dieser Vereinbarung habe ich erhalten.

	20.09.2005 12,990 % P. A.
	GESAMTSALDO 29517,18 EUR
+ RESTZINSEN	10,65 EUR
- VERGÜET. KREDITLEB.-VERS.	3677,00 EUR
	-----
= NETTORESTSALDO	25850,83 EUR

VOM 02.03.2007

**Ort/Datum**      **Unterschrift 1. Kreditnehmer**      **Unterschrift 2. Kreditnehmer**      **Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA**

KASSEL, 02.03.2007      X            

A 10 07 11 04  
Original Kundenakte  
Kopie Kunde

## Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 3

3115

## Kreditvertrag

**Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA,**  
nachstehend: "Citibank" **citibank**

sburg

Mir ist bekannt, und ich bin damit einverstanden, dass die an mich vergesene Kunden-/Kreditnummer das Geburtsdatum des ersten Kreditnehmers enthält.

Kreditnehmer

34117 KASSEL  
AM OPERNPLATZ

TEL.-NR. 0561-78 16 90

---

Ich beantrage den nebenstehenden Kredit und werde nach dessen Gewährung die monatlichen Raten vereinbarungsgemäß und unter Anerkennung der umseitigen Citibank Kreditbedingungen zurückzahlen. Zwei Kreditnehmer haften als Gesamtschuldner.

Sollten Zahlungen zu früheren oder späteren Terminen oder abweichend von der vereinbarten Höhe erfolgen, so ändern sich nebenstehende Angaben hinsichtlich der Laufzeit, letzten Rate, Zinsen, des Gesamtbetrags und des effektiven Jahreszinses entsprechend.

Citibank ist berechtigt, den Druck und Versand sämtlicher Korrespondenz durch ein von Citibank autorisiertes Service Center ausführen zu lassen. Citibank stellt sicher, dass die Rechte des Kreditnehmers hierdurch nicht berührt werden. Die Korrespondenz wird an die Adresse des ersten Kreditnehmers gerichtet.

<b>NETTOKREDIT</b>	33850,83 EUR
<b>+ VERSICHERUNGSBEITRAG</b>	8715,60 EUR
<hr/>	
<b>= ANTRAGSUMME (NENNBETRAG)</b>	42566,43 EUR
<b>+ BEARB.-GEBUEHR ( 3,00 % )</b>	1276,99 EUR
<b>+ ZINSEN NOMINAL ( 9,99 % PA)</b>	17275,56 EUR
<b>+ KOSTEN</b>	0,00 EUR
<hr/>	
<b>= GESAMTBETRAG</b>	61118,98 EUR
<b>LAUFZEITMONATE</b>	84
<b>EFFEKTIVER JAHRESZINS</b>	11,52 %

<b>AB 01.04.2007</b>	<b>83 RATEN JE</b>	727,00 EUR
<b>AM 01.03.2014</b>	<b>LETZTE RATE</b>	777,98 EUR

OO  
OO  
OA  
O6  
OO  
XC  
U4  
VO  
14

**EINZUGSERMÄCHTIGUNG**  
HIERMIT ERMÄCHTIGEN WIR SIE BIS AUF WIDERRUF ZUR ABBUCHUNG DER RATEN IN DER JEWELNS VEREINBARTEN HOEHE VON UNSEREM CITIBANK GIROKONTO 2106430731

**Widerrufsbelehrung**

**Widerrufsrecht**  
Ich kann meine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax oder E-Mail) widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt einen Tag, nachdem mir diese Belehrung und ein Exemplar (oder eine Abschrift) der Vertragsurkunde bzw. des schriftlichen Vertragsantrags zur Verfügung gestellt wurden. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:  
Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, Abteilung Kontoservice  
Harry-Epstein-Platz 5, 47051 Duisburg.

**Widerrufsfolgen**  
Im Falle eines wirksamen Widerrufs bin ich an meine auf Abschluss des Vertrages gerichtete Willenserklärung nicht mehr gebunden. Die beiderseits empfangenen Leistungen sind zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Kann ich die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht zurückgewähren, so bin ich verpflichtet, insoweit Wertersatz zu leisten. Dies kann dazu führen, dass ich die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Der Wertersatz berechnet sich nach der im Vertrag bestimmten Gegenleistung, es sei denn, ich kann nachweisen, dass der Gebrauchsvorteil der Leistung niedriger war. Die Verpflichtung zum Wertersatz kann ich vermeiden, wenn ich die Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist nicht in Anspruch nehme. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen muss ich innerhalb von 30 Tagen nach Absendung meiner Widerrufserklärung erfüllen. Ihre Citibank

Nach Ablauf der voranstehenden Widerrufsfrist bin ich berechtigt, von dem Kreditvertrag innerhalb einer weiteren Frist von zwei Wochen zurückzutreten. Jedoch nur unter der Voraussetzung, dass ich die empfangene Leistung bis Ende der weiteren Frist vollständig zurückgewähre.

**Erklärung zum Geldwäschegesetz**  
Ich handle für eigene Rechnung.  
(Die Citibank führt nur Konten, die der Kunde im eigenen wirtschaftlichen Interesse führt.)

Ort KASSEL

Unterschriften (Vor- u. Zuname) 1. Kreditneh  
X

**Bestellung von Sicherheiten durch die Kreditnehmer**

1. **Bankpfandrecht** gemäß Ziffer 14 AGB an Forderungen der Kreditkontoinhaber gegenüber Citibank
2. **Abtretung pfändbarer Anteile** von Lohnzahlungen, Renten und sonstigen SGB-Leistungen gemäß bestehender Erklärung
3. **Folgekredit** Bei Folgekrediten bleiben bereits anlässlich des Vorkredits bestellte Sicherheiten weiter bestehen.
4. **Sonstiges**

begeben von

**Geschäftsbedingungen**  
Für den Geschäftsverkehr sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Citibank, die in den Geschäftsräumen der Citibank eingesehen werden können und auf Wunsch zugesandt werden sowie die umseitig abgedruckten Kreditbedingungen maßgebend. Wir verweisen insbesondere auf Ziffer 12 der AGB und unser Preisverzeichnis.

**Einwilligung zur Datenübermittlung (SCHUFA, Kooperationspartner)**  
a) SCHUFA  
Ich willige ein, dass die Citibank der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden,

Daten über die Beantragung, die Aufnahme (Kreditnehmer, Kreditbetrag, Laufzeit, Ratenbeginn) und vereinbarungsgemäße Abwicklung (z. B. vorzeitige Rückzahlung, Laufzeitverlängerung) dieses Kredits übermitteln.  
(Fortsetzung auf der Rückseite.)

b) **Kooperationspartner**  
Citibank erbringt ihre Serviceleistungen teilweise unter Einschaltung von zum Citigroup Konzern gehörenden Gesellschaften, z.B. der Citicorp Dienstleistungs GmbH und der Citifinanzberatung GmbH (im folgenden Kooperationspartner).  
(Fortsetzung auf der Rückseite.)

Datum 02.03.2007

X 2. Kreditnehmer

Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 4

AktENZEICHEN: 00100-10		Darlehensvertrag vom 20.09.2005 Überzahlung							
Rubrum:	keine Angabe								
Gerichts-AZ:	keine Angabe								
Gläubiger:	keine Angabe								
Schuldner:	keine Angabe								
Forderung:		HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo		
Anlagezinssatz:		0% gem. § 187 I BGB, Zinsbeginn: 21.09.2005							
weitere Zinsen tagl.:		* 0,00 EUR (ab 25.04.2012)							
Datum	Buchung	Bemerkung	Betrag	HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo
20.09.2005	Hauptforderung		27.095,49 EUR	27.095,49 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	27.095,49 EUR
01.11.2005	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	27.095,49 EUR
01.11.2005	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	26.460,49 EUR
01.12.2005	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	26.460,49 EUR
01.12.2005	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	25.825,49 EUR
01.01.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	25.825,49 EUR
01.01.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	25.190,49 EUR
01.02.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	25.190,49 EUR
01.02.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	24.555,49 EUR
01.03.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	24.555,49 EUR
01.04.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	23.920,49 EUR
01.04.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	23.920,49 EUR
01.04.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	23.285,49 EUR
01.05.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	23.285,49 EUR
01.05.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	22.650,49 EUR
01.06.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	22.650,49 EUR
01.06.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	22.015,49 EUR
01.07.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	22.015,49 EUR
01.07.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	21.380,49 EUR
01.08.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	21.380,49 EUR
01.08.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.745,49 EUR
01.09.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.745,49 EUR
01.09.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.110,49 EUR
01.10.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.110,49 EUR
01.10.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.475,49 EUR
01.11.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.475,49 EUR
01.11.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.840,49 EUR
01.12.2006	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.840,49 EUR
01.12.2006	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.205,49 EUR

## Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 5

Datum	Buchung	Bemerkung	Betrag	HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo
01.01.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.205,49 EUR
01.01.2007	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	17.570,49 EUR
01.02.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	17.570,49 EUR
01.02.2007	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.935,49 EUR
01.03.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.935,49 EUR
01.03.2007	Zahlung		-635,00 EUR	-635,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.300,49 EUR
25.04.2012	Zwischensaldo heute		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.300,49 EUR
25.04.2012	Saldo		0,00 EUR	16.300,49 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.300,49 EUR

\* Dieser Zinssatz gilt vorbehaltlich zukünftiger Änderungen des Basis- oder SRF-Zinssatzes.

**Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 6  
Kreditvertrag vom 20.09.2005**

Berechnung Nutzungsersatz Bank

Bemessungs- grundlage	Zinssatz	Zinstage	Nutzungs- ersatz	Nutzungs- Ersatz Kumuliert
27.095,49	8,71%	42	275,33	
26.460,49	8,71%	30	192,06	
25.825,49	8,71%	31	193,70	
25.190,49	8,71%	31	188,94	
24.555,49	8,71%	28	166,35	
23.920,49	8,71%	31	179,41	
23.285,49	8,71%	30	169,01	
22.650,49	8,71%	31	169,88	
22.015,49	8,71%	30	159,80	
21.380,49	8,71%	31	160,36	
20.745,49	8,71%	30	150,58	
20.110,49	8,71%	31	150,83	
19.475,49	8,71%	30	141,36	
18.840,49	8,71%	31	141,31	
18.205,49	8,71%	31	136,55	
17.570,49	8,71%	28	119,03	
16.935,49	8,71%	31	127,02	2.821,52
16.300,49	8,71%			

## Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 7

**Aktenzeichen:** 00024-12  
**Rubrum:** Darlehensvertrag vom 02.03.2007 Überzahlung  
**Gerichts-AZ:** keine Angabe

**Gläubiger:** keine Angabe  
**Schuldner:** keine Angabe

Forderung: HF		Anlagezinssatz: 0% gem. § 187 I BGB, Zinsbeginn: 03.03.2007						
weitere Zinsen tägl.: * 0,00 EUR (ab 25.04.2012)		Betrag	HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo
Datum	Buchung	Bemerkung	HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo
02.03.2007	Hauptforderung		20.634,14 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.634,14 EUR
01.04.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	20.634,14 EUR
01.04.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.907,14 EUR
01.05.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.907,14 EUR
01.05.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.180,14 EUR
01.06.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	19.180,14 EUR
01.06.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.453,14 EUR
01.07.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	18.453,14 EUR
01.07.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	17.726,14 EUR
01.08.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	17.726,14 EUR
01.08.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.999,14 EUR
01.09.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.999,14 EUR
01.09.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.272,14 EUR
01.10.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	16.272,14 EUR
01.10.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	15.545,14 EUR
01.11.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	15.545,14 EUR
01.11.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	14.818,14 EUR
01.12.2007	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	14.818,14 EUR
01.12.2007	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	14.091,14 EUR
01.01.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	14.091,14 EUR
01.01.2008	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	13.364,14 EUR
01.02.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	13.364,14 EUR
01.02.2008	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	12.637,14 EUR
01.03.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	12.637,14 EUR
01.03.2008	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	11.910,14 EUR
01.04.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	11.910,14 EUR
01.04.2008	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	11.183,14 EUR
01.05.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	11.183,14 EUR
01.05.2008	Zahlung		-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	10.456,14 EUR

**Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 8**

Datum	Buchung	Bemerkung	Betrag	HF	HFZ	FK	FKZ	UK	Saldo
01.06.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	10.456,14 EUR
01.06.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	9.729,14 EUR
01.07.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	9.729,14 EUR
01.07.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	9.002,14 EUR
01.08.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	9.002,14 EUR
01.08.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	8.275,14 EUR
01.09.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	8.275,14 EUR
01.09.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	7.548,14 EUR
01.10.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	7.548,14 EUR
01.10.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	6.821,14 EUR
01.11.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	6.821,14 EUR
01.11.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	6.094,14 EUR
01.12.2008	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	6.094,14 EUR
01.12.2008	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	5.367,14 EUR
01.01.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	5.367,14 EUR
01.01.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	4.640,14 EUR
01.02.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	4.640,14 EUR
01.02.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	3.913,14 EUR
01.03.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	3.913,14 EUR
01.03.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	3.186,14 EUR
01.04.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	3.186,14 EUR
01.04.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	2.459,14 EUR
01.05.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	2.459,14 EUR
01.05.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1.732,14 EUR
01.06.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1.732,14 EUR
01.06.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1.005,14 EUR
01.07.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1.005,14 EUR
01.07.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	278,14 EUR
01.08.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	278,14 EUR
01.08.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-448,86 EUR
30.09.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-448,86 EUR
30.09.2009	Zahlung		-727,00 EUR	-727,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-1.175,86 EUR
30.10.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-1.175,86 EUR
30.10.2009	Zahlung		-734,80 EUR	-734,80 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-1.910,66 EUR
30.11.2009	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-1.910,66 EUR
30.11.2009	Zahlung		-734,80 EUR	-734,80 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-2.645,46 EUR
31.03.2010	Zwischensaldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-2.645,46 EUR
31.03.2010	Zahlung		-309,49 EUR	-309,49 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-2.954,95 EUR
25.04.2012	Zwischensaldo heute		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-2.954,95 EUR
25.04.2012	Saldo		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	-2.954,95 EUR

\* Dieser Zinssatz gilt vorbehaltlich zukünftiger Änderungen des Basis- oder SRF-Zinssatzes.

**Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 9****Kreditvertrag vom 02.03.2007**

## Berechnung Nutzungsersatz Bank

Bemessungs- grundlage	Zinssatz	Zinstage	Nutzungs- ersatz	Nutzungs- Ersatz Kumuliert
20.634,14	9,15%	<b>42</b>	<b>220,27</b>	
19.907,14	9,15%	30	151,79	
19.180,14	9,15%	31	<b>151,12</b>	
18.453,14	9,15%	31	<b>145,40</b>	
17.726,14	9,15%	28	<b>126,15</b>	
16.999,14	9,15%	31	<b>133,94</b>	
16.272,14	9,15%	30	124,08	
15.545,14	9,15%	31	121,77	
14.818,14	9,15%	30	112,99	
14.091,14	9,15%	31	111,03	
13.364,14	9,15%	30	101,90	
12.637,14	9,15%	31	99,57	
11.910,14	9,15%	30	90,81	
11.183,14	9,15%	31	88,11	
10.456,14	9,15%	31	82,39	
9.729,14	9,15%	28	69,24	
9.002,14	9,15%	31	70,93	
8.275,14	9,15%	30	63,10	
7.548,14	9,15%	31	59,47	
6.821,14	9,15%	30	52,01	
6.094,14	9,15%	31	48,02	
5.367,14	9,15%	31	42,29	
4.640,14	9,15%	30	35,38	
3.913,14	9,15%	31	30,83	
3.186,14	9,15%	30	24,29	
2.459,14	9,15%	31	19,38	
1.732,14	9,15%	31	13,64	
1.005,14	9,15%	29	7,41	
278,14	9,15%	31	2,19	<b>2.399,50</b>

**Anhang von Birte Eckardt (F1.4), Teil 10****Kreditvertrag vom 02.03.2007**

**Berechnung Nutzungsersatz Darlehensnehmer  
berechnet mit 5% über dem Basiszinssatz**

<b>Datum</b>	<b>Einzahlung</b>	<b>Saldo</b>	<b>Zins</b>	<b>Zinstage</b>	<b>Zinsen</b>	<b>Zins kumuliert</b>
01.08.2009	€ 727,00	€ 727,00	5,12%	60	6,20	
30.09.2009	€ 727,00	€ 1.454,00	5,12%	30	6,20	
30.10.2009	€ 734,80	€ 2.188,80	5,12%	30	9,34	
30.11.2009	€ 734,80	€ 2.923,60	5,12%	120	49,90	
30.03.2010						71,64

Bis 30.03.2010 Nutzungsersatz **€ 71,64**