

Anbieter- und verbrauchergerechte Beratung und Information

Abschlussbericht August 2012

1 Anlass und Einführung

Die Idee scheint so klar wie einfach und überzeugend zu sein:¹

- „In der Tat: Falschberatung ist ein Massenproblem und diese Missstände müssen beendet werden.“² ... „In der Finanzkrise ist viel Geld vernichtet worden, gerade auch Geld von Privathaushalten. Das darf sich nicht wiederholen.“³
- „Es darf nicht sein, dass wegen einer falschen Beratung die sicher geglaubte Altersversorgung plötzlich nichts mehr wert ist. Wenn es um Versicherungen, Kredite, Geldanlage oder Altersvorsorge geht, treffen Verbraucher Entscheidungen, die große Auswirkungen auf Lebensgestaltung und finanzielle Bewältigung späterer Lebenssituationen haben. Klare und vergleichbare Informationen sowie hohe Beratungsqualität sind hier in besonderem Maße erforderlich.“⁴
- „Der Kunde muss auf einen Blick erkennen können: Was sind die Kosten, Rendite und Risiko des Anlageprodukts?“⁵

Es liegt eigentlich im Interesse jedes seriös arbeitenden Finanzunternehmens selbst, den Informations- und Entscheidungsprozess der Verbraucher bei der Geldanlage und Vorsorge sowie Versicherung durch klar verständliche und für den Vergleich von Produkten und Anbietern geeignete Beratung und Informationen ohne werbende Beimischungen oder einseitig wertende Aussagen zu unterstützen, um das eigene Kundenkapital als zentrale Wirtschaftsgröße zu erhalten und zu mehren. Ökonomisch betrachtet haben also die anbietenden Banken und Sparkassen, Versicherer und Fonds ein Eigeninteresse an einem funktionierenden Qualitätswettbewerb, in dem Beratung und Informationen transparent und vergleichbar sind, damit ungeeignete Produkte und Anbieter von Geldanlagen und Versicherungen schnell erkannt und aussortiert werden.⁶

Hinlänglich bekannt ist zudem, dass eine transparente und zum Vergleich von Produkten sowie Beratungs- und Informationsleistungen (Finanzdienstleistungen) geeignete Situation nur dann entsteht, wenn verwandte und ökonomisch sehr ähnliche Beratungs- und Informationssituationen, also nicht nur diejenigen bei Banken oder für einzelne Produkte, vergleichbar reguliert werden. Alle⁷ für Verbraucher vorgesehenen oder relevanten Finanzprodukte sind also nach denselben Regeln klar, verständlich und vergleichbar mit einer Produktinformation zu versehen. Ebenso sind verwandte Beratungs- und Informationssituationen gleichmäßig, aber unterscheidbare Situationen verschieden zu regulieren. In der deutschen Regulierungsrealität fällt als eher verbraucherfeindlich auf, dass gezielt für ver-

¹ Unterstreichungen vom Autor.

² Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Süddeutsche Zeitung, 23.12.2009, Fundstelle: http://www.bmelv.de/cln_173/SharedDocs/Interviews/2009/2009-12-23-AI-SueddeutscheZeitung.html.

³ Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Frankfurter Allgemeine Zeitung, 9.3.2010, Fundstelle: http://www.bmelv.de/cln_182/SharedDocs/Interviews/2010/2010-03-097-AI-Kundengeld.html.

⁴ Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Fundstelle: http://www.bmelv.de/DE/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherung/finanzen-versicherung_node.html.

⁵ Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Fundstelle: http://www.bmelv.de/cln_154/SharedDocs/Standardartikel/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherungen/AignerFinanzberatungReuters.html.

⁶ Oehler 2006, Zur ganzheitlichen Konzeption des Verbraucherschutzes – eine ökonomische Perspektive, in: Verbraucher und Recht 21, 294-300; Oehler et al. 2009, Zur Qualität der Finanzberatung von Privatanlegern: Probleme des Beratungsprozesses und Lösungsansätze, Stellungnahme des wissenschaftlichen Beirats für Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV, Berlin; Oehler 2011, Behavioral Economics und Verbraucherpolitik: Grundsätzliche Überlegungen und Praxisbeispiele aus dem Bereich Verbraucherfinanzen, Österreichisches BankArchiv, Oktober, 707-727; vgl. auch Grugel, Abteilungsleiter Verbraucherpolitik des BMELV, 2010, Ist der „mündige Verbraucher“ ein geeignetes Leitbild?, DIW/FES, Berlin/Bonn, 6: „Es ist die Aufgabe der Wirtschaft, angemessene und verlässliche Informationen zu den Eigenschaften ihrer Erzeugnisse und Leistungen bereitzustellen (Voraussetzung für die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher).“

⁷ Was mit „alle“ gemeint ist, kann man sich schon an einem einfachen Beispiel verdeutlichen: Fragt ein Verbraucher nach „Riester“-Produkten bei nur einer Anbietergruppe oder bei nur einem Finanzkonzern, so lassen sich die Produktinformationen für eine „Riester“-Versicherung nicht vergleichen mit solchen für einen „Riester“-Sparplan oder einen „Riester“-Fondssparplan, auch wenn überall „Sparkasse x“ oder „Bank y“ oder „Fonds z“ darauf steht; vgl. Oehler 2009, Alles „Riester“? Die Umsetzung der Förderidee in der Praxis, Gutachten im Auftrag des vzbv, Bamberg/Berlin; vgl. auch Oehler 2011; Oehler 2012, Klar, einfach, verständlich und vergleichbar: Chancen für eine standardisierte Produktinformation für alle Finanzdienstleistungen. Eine empirische Analyse; Zeitschrift für Bankrecht und Bankwirtschaft 2012, Heft 2, 119-133 (erste umfassende wissenschaftliche, empirische Studie zur Gestaltung der Produktinformationsblätter im Bereich Finanzdienstleistungen, Bamberg 2011).

schiedene Produktkategorien unterschiedliche Standards gelten, so z.B. für viele Fonds-Produkte andere als für Bank-Produkte und wieder andere für Versicherungs-Produkte oder – soweit überhaupt vorhanden – für Immobilien oder für solche des „grauen“ Marktes. Gleichzeitig werden unterschiedlichste Beratungs- und Informationssituationen des Verbrauchers und Finanzkunden „über einen Kamm geschoren“, geprägt durch das Leitbild des „mündigen Verbrauchers“.⁸

Viele Finanzdienstleistungen von Banken, Sparkassen, Versicherungen oder Fonds stellen aus ökonomischer Sicht Vertrauensgüter dar, deren entscheidende Nutzenstiftung – sofern überhaupt beurteilbar oder eintreffend – oft erst nach Jahren oder Jahrzehnten zu erwarten ist.⁹ Für solche Produkte ist typisch, dass oft eine deutliche (zeitliche) Divergenz zwischen Leistung und Gegenleistung besteht, die (Nicht-) Realisierung des Leistungsversprechens also oft in ferner Zukunft liegt. Dies betont eindringlich, welche hohe Bedeutung einer verständlichen, verlässlichen und vergleichenden Beratung und Information zukommt, zu der auch eine Angabe von Risiken oder Verlusten im Klartext und in Euro sowie ein unmissverständlicher Hinweis an prominenter Stelle der Unterlagen zur Verfügbarkeit gehört. Kunden werden damit erst in die Lage versetzt, sich selbstgesteuert und kritisch mit Finanzprodukten auseinander zu setzen, weil sie jetzt die Informationen dazu wahrnehmen können und zu beurteilen vermögen (Art und Funktionsweise, Risiken in Euro, erwartete Wertentwicklung abzüglich aller Kosten in Euro, Verfügbarkeit in Euro und Zeit). Sie sollten dann unmittelbar in Euro „ablesen“ können, wann wie viel durch Risiken potentiell verloren geht oder an Wertzuwachs erwartet wird und insb. auch, wie viel Risiko (in Verbindung mit anderen Produkten) schon eingegangen wurde („Tragfähigkeit“), jeweils ausgehend von der spezifischen Ziel- und Ausgangssituation eines Verbrauchers.

Die **Realität ist weitaus differenzierter** als die Annahme der (politischen) Regulierung, es gäbe ein typisches oder durchschnittliches Wirtschaftssubjekt, welches „mündig“ ist. Verbraucher sind in der Praxis: in manchen Bereichen auf einen Basisschutz / Daseinsvorsorge angewiesen („Leib & Leben“, existentielle/finanzielle Sicherheit), in anderen aber eher „confident“ (sensibilisiert, aber auf Schutz vertrauend, z.B. Datenschutz) und in wieder anderen „smart“ oder „sophisticated“ (kundig, nicht schützenswert, z.B. Spekulation). Es gibt **verschiedene Verhaltensmuster**, die zur selben Zeit bei verschiedenen Verbrauchern gleichzeitig, aber auch beim selben Verbraucher zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Entscheidungssituationen auftreten. Bezogen z.B. auf den Anlage- und Vorsorgebereich führt dies zu so genannten Mehrschichten-Portfolios („Portfolio-Hierarchie“): Basisportfolio („Daseinsvorsorge“; safety first, low risk), Zusatzportfolio („confident“ consumer; yield/income) und Spekulationsportfolio („sophisticated“, „smart“; appreciation/growth).

Die reale Welt der Finanzdienstleistungen zeigt uns anders als die neoklassischen Markt- und Portfoliooptimierungsüberlegungen, dass es offensichtlich gute Gründe für die Existenz eines Finanzsystems gibt, mit Anbietern aus den Bereichen Banken und Sparkassen, Versicherungen, Investmentfonds etc. Arbeitsteiliges Wirtschaften erfordert in der Regel einen Ausgleich zwischen dem Finanzbedarf einzelner Wirtschaftssubjekte (Unternehmen, Verbraucherinnen und Verbraucher, Staat) und dem Anlagebedarf anderer Wirtschaftssubjekte. Als **Anlageleistung** nehmen sie einerseits Zahlungsmittel von Kunden gegen das Versprechen späterer Rückzahlung entgegen und stellen andererseits solche Zahlungsmittel als Finanzierungsleistung wiederum gegen das Versprechen späterer Rückzahlung zur Verfügung. Hierbei werden die bekannten Intermediär- oder Transformationsleistungen bezüglich des Informationsbedarfs, des Betrages („Losgröße“), der Fristen und

⁸ Vgl. Oehler 2011, 2012; vgl. auch Micklitz / Oehler et al., 2010, Der vertrauende, der verletzte oder der verantwortungsvolle Verbraucher? Plädoyer für eine differenzierte Strategie in der Verbraucherpolitik, Stellungnahme des Wissenschaftlichen Beirats Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV, Berlin.

⁹ Zur Diskussion um Beratung und Vorsorge und die damit verbundene Informations- und Entscheidungssituation für Verbraucher: Oehler 2004, Anlegerschutz in einem markt- und intermediärbasierten System – Eine Analyse im Lichte der Neuen Institutionenökonomik, der Theorie der Finanzintermediation und der Behavioral Economics & Finance, Gutachten für den wissenschaftlichen Beirat für Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV, Bamberg/Berlin; vgl. auch Oehler 2006, 2009, Oehler et al. 2009.

des Risikos erbracht.¹⁰ Im Kontext der Beurteilung von Anlageleistungen spielen alle vier Transformationsleistungen eine Rolle, **in der Anlageberatung vor allem die Information** (Exploration, Aufklärung, Empfehlung; aber auch bereits die Kenntnis geeigneter Informationsgeber und Berater).¹¹

Aufgrund der kurz erörterten Charakteristika, insb. der **Komplexität der Informations- und Entscheidungssituationen**, haben Verbraucher meist einen hohen Informationsbedarf sowohl bezüglich der Analyse ihrer eigenen wirtschaftlichen und finanziellen Situation heute und in Zukunft als auch hinsichtlich der potentiellen **Problemlösungen**. Berater und Finanzvermittler können hier grundsätzlich helfen, die vorhandenen Lücken zu schließen und Entscheidungshilfe zu leisten. Gleichzeitig entsteht mit der Delegation bestimmter Informations- und Beratungs- sowie Problemlösungsleistungen an Finanzvermittler eine Prinzipal-Agenten-Situation.

Die Anbieter von Geldanlagen sollten grundsätzlich ein Eigeninteresse an der Abgabe der erforderlichen Informationen (s.o.) haben, als Spezialisten mehr Kenntnisse, Erfahrungen und Problemlösungspotential besitzen und so die Informations- und Entscheidungsprobleme der Verbraucherinnen und Verbraucher reduzieren können. Allerdings wird mit dieser Delegation „erkauft“, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nun ihrerseits wieder die Qualität der Information und Empfehlung nach Inhalt (fachlich) und nach Aufbau/Gestaltung (sprachlich/didaktisch) einschätzen müssen, da Verbraucherinnen und Verbraucher durch die Folgen der Entscheidungen meist selbst asymmetrisch stärker betroffen sein dürften als die Anbieter. Diese Problematik lässt sich jedoch nur durch Vergleichsprozesse unter Transparenz einigermaßen lösen, wobei dafür staatliche oder selbstregulierende Vorgaben/Standards notwendig werden, die zu überwachen sind (Monitoring). Dies gilt für die als „Beipackzettel“ bekannten Produktinformationen für Finanzprodukte gleichermaßen wie für die Dokumentation der Beratung in der Struktur (trotz der notwendigen Individualität z.B. mittels Freitextangaben), also nicht nur in der Exploration und Aufklärung, sondern insb. auch in der Empfehlung. Im Ergebnis sollen Verbraucherinnen und Verbraucher befähigt werden, eine interessengerechte Anlage- und/oder Versicherungsentscheidung zu treffen. Der Einsatz standardisierter Produktinformation und **aussagefähiger Beratungsdokumentation** ist also eng mit dem **Nutzen der Anlageberatung** verknüpft.

¹⁰ Vgl. Oehler 2004, 2006, 2011 zu einer weiteren Erläuterung der (Theorie der) Finanzintermediation im Kontext der Neuen Institutionenökonomik:

- Finanzintermediäre schließen mit einer Vielzahl von Geldgebern und Geldnehmern Verträge ab oder vermitteln diese. Dies erspart den potentiellen Vertragspartnern Zeit und Geld bei der individuellen Suche. Der Informationsbedarf der Kunden reduziert sich auf die Kenntnis eines geeigneten Finanzdienstleisters (**Informationsbedarfstransformation**).
- Banken und Sparkassen sind in bestimmten Grenzen bereit, Zahlungsmittelbeträge bereitzustellen oder zu akzeptieren. Damit nehmen sie einzelnen Kunden Probleme der Betragsgröße ab. Sie erlauben z.B. Anlegern, kleine Beträge als Einlagen anzulegen und reichen große Beträge gleichzeitig an Geldnehmer aus (**Betragstransformation**).
- Banken, Sparkassen und auch Versicherungen tragen auch zum Abbau von Fristenproblemen dadurch bei, dass sie Zahlungsmittel von Geldgebern zu anderen Anlagefristen entgegennehmen als sie Zahlungsmittel den Geldnehmern überlassen (**Fristentransformation**).
- Banken und Sparkassen verändern damit auch das Ausfallrisiko der Geldgeber (Kunden). Diese sogenannte **Risikotransformation** kann zunächst auf die Intermediärhaftung selbst zurückgeführt werden (Eigenkapital). Zudem wirkt die Risikodiversifikation im Geldnehmerportefeuille einer Bank oder Sparkasse. Darüber hinaus kann solchen Intermediären grundsätzlich eine Fähigkeit zur Risikoselektion zugeschrieben werden (Spezialisierungsvorteile bei der Vertragsgestaltung/Risikoeinschätzung und bei Sicherungs- und Kontrollmaßnahmen). Schließlich bewirken bedingte Verpflichtungsstrukturen besonders im Versicherungsgeschäft eine Risikotransformation.

¹¹ Nach übereinstimmender Auffassung der Deutschen Bundesbank, der Stiftung Warentest und weiterer neutraler Institutionen gehören grundsätzlich zu den Bankeinlagen Tages-, Termin-/Festgeld- und Spareinlagen und zu den Finanzinstrumenten Aktien, Anleihen, Fondsanteile (Rentenfonds, Aktienfonds, inkl. ETFs und Indexfonds), Derivate und Sparbriefe. Kapitallebensversicherungen werden hier und in der Wissenschaft regelmäßig aufgrund ihrer faktischen Anlage-Risiko-Eigenschaft dazugerechnet. Aus der Perspektive des Versicherungsnehmers bzw. des Anlegers können Versicherungsverträge und Anlageformen funktional ähnliche, substitutionale Alternativen darstellen; die kollektivorganisierte (Portfolio) bedingte Verpflichtungsstruktur (Zahlung, wenn Versicherungsfall eintritt) steht dem nicht entgegen bzw. befördert den Anlage-/Vorsorgegedanken. Somit ist die Tätigkeit von Versicherungsunternehmen in aller Regel dadurch gekennzeichnet, dass sie einerseits Zahlungsmittel gegen die bedingte Verpflichtung zukünftiger Zahlungen entgegennehmen und andererseits Zahlungsmittel gegen den Erwerb unbedingter künftiger Rückzahlungsansprüche an andere Geldnehmer weiterleiten.

Auf der Basis von **Mindestanforderungen** aus Verbrauchersicht zur Klarheit, Verständlichkeit und Vergleichbarkeit werden auf der Grundlage realer Daten nach aktuellen Erkenntnissen der Verbraucherforschung¹² **Beratungs- und Informationssituationen standardisiert und typisiert**, um eine anbieter- und verbrauchergerechte Formulierung von Beratungsprotokollen und vergleichbarer Unterlagen auf der Basis der geltenden Rechtslage¹³ zu erhalten. Dies wird auf **Anlageleistungen** bezogen (s.o.). Berücksichtigt wird die aktuelle empirische Studie zur Klarheit, Verständlichkeit und Vergleichbarkeit von **Produktinformationen**, insb. PIBs (Oehler 2011, ZBB 2/2012).¹⁴ Im Rahmen einer **Benchmark**-Untersuchung wurden hier empirisch und praxisnah Muster-PIBs für wesentliche Produktlinien entwickelt, die der geltenden Rechtslage entsprechen.¹⁵ Im genannten Sinne gut gestaltete PIBs sind also gerade nicht – wie gerne fälschlicherweise behauptet¹⁶ – vergleichsweise kleine Elemente im Informations- und Entscheidungsprozess von Versicherungs- und Anlagekunden, sondern elementar und wesentlich.

In diesem Sinne ist die weitere Untersuchung zu verstehen, einen Beitrag zur praxisorientierten, empirisch gestützten anleger- und verbrauchergerechten Beratung und Information zu leisten.

2 Untersuchungsfeld und Daten

Die Mehrheit der Verbraucher ist aufgrund ihres hohen Informationsbedarfs sowie der geringen Absicherung durch gebildetes Vermögen besonders auf eine qualitativ hochwertige Anlageberatung angewiesen. Qualitativ hochwertig bedeutet in diesem Kontext dabei primär, die Grundsätze „know your customer“ und „know your product“ möglichst gut umzusetzen, d.h., dem Kunden die Informationen zu vermitteln, die er angesichts seiner Kenntnisse und Erfahrungen benötigt, und die empfohlenen Produkte an dessen individueller Situation auszurichten.¹⁷ In der Praxis sind Beratungssituationen aber regelmäßig u.a. durch eine Informationsüberlastung des Kunden gekennzeichnet („information overload“). Überlegungen zu einer produkt- und kundengerechten Beratung, sei es für Kunden als Anleger oder als Versicherungsnehmer, gehen im Wesentlichen von zwei zentralen Komponenten aus.

- **WIE/WER:** Die Art und Weise der Beratung durch den Berater oder Finanzvermittler muss zum jeweiligen Kunden „passen“, d.h., dass die Beratung den Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden entsprechen muss. Die Kompetenz des Kunden ist also zu berücksichtigen („know your customer“).
- **WAS/WOMIT:** Die seitens des Beraters oder Finanzvermittlers empfohlenen Produkte bzw. Finanzdienstleistungen müssen ebenfalls zum jeweiligen Kunden „passen“, d.h., die Produkte müssen den Zielen und Bedürfnissen und damit auch den wirtschaftlichen und insbesondere den finanziellen Möglichkeiten des Kunden entsprechen („know your product“): „Wichtig ist ... die anlegergerechte Beratung. Dem

¹² Vgl. Oehler 2011. Negiert werden sollte dabei weder, dass das „als ob“-Phänomen der Beratung eliminiert noch bestehende Asymmetrien in Information, Gestaltung oder Betroffenheit weitgehend aufgelöst werden könnten.

¹³ Vgl. Oehler 2012.

¹⁴ Vgl. auch Oehler 2011. Negiert werden sollte dabei weder, dass das „als ob“-Phänomen der Beratung eliminiert noch bestehende Asymmetrien in Information, Gestaltung oder Betroffenheit weitgehend aufgelöst werden könnten.

¹⁵ Vgl. Oehler 2012.

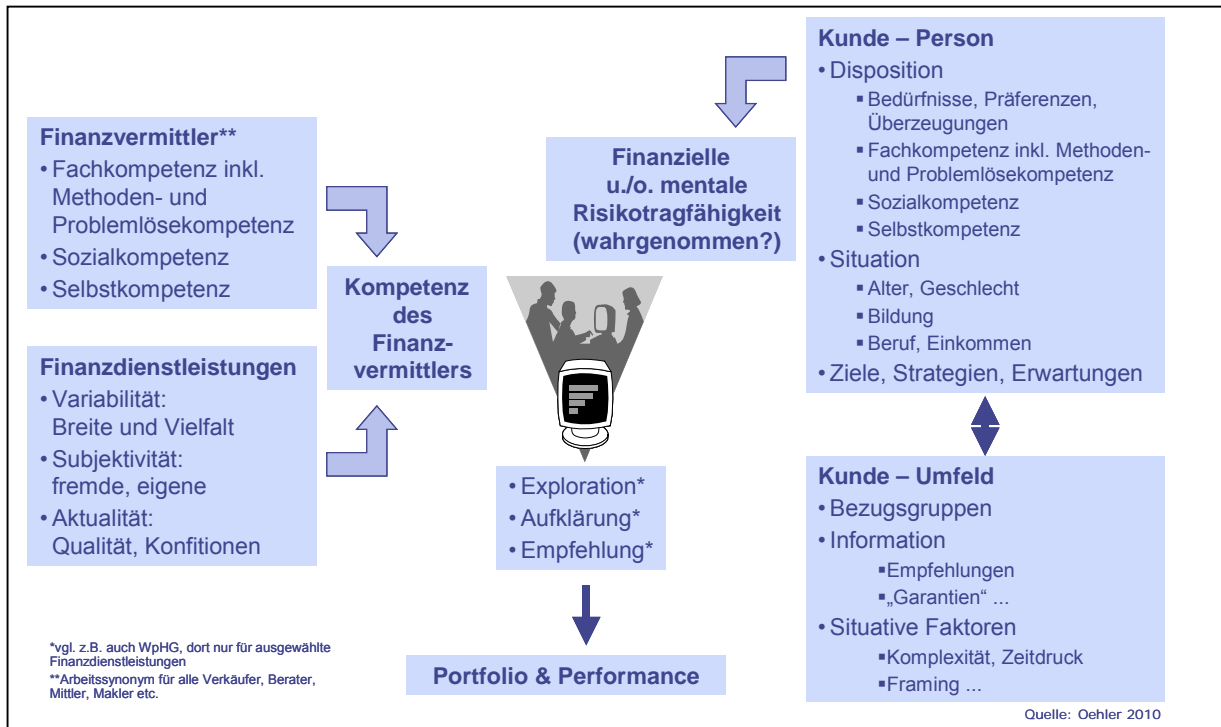
¹⁶ So z.B. die unbegründete Behauptung in Habschick, M. et al. 2012, Evaluation von Produktinformationsblättern für Geldanlageprodukte, Studie für das BMELV, Berlin, S. 115: „... PIBs ein vergleichsweise kleines Element im Vertriebs- bzw. Beratungsprozess ...“.

¹⁷ Vgl. Oehler 2011. Sekundär sind ggf. auch solche Qualitätsaspekte von Bedeutung, welche zwar nicht der so definierten „Kernqualität“ der Beratung zuzurechnen sind („know your customer & product“), die Zufriedenheit der Kunden aber oft sogar deutlich stärker beeinflussen, weil sie für letztere Such- bzw. Erfahrungsmerkmale darstellen und damit direkt beurteilbar sind. Hierzu gehören beispielsweise Merkmale des Beratungsumfeldes sowie des Beraters.

Kunden dürfen nur solche Finanzprodukte empfohlen werden, die seiner Risikobereitschaft und Risikotragfähigkeit entsprechen.“¹⁸

Der im Zusammenhang mit der Anlageberatung oder Finanzvermittlung¹⁹ bestehende Beratungsprozess stellt sich typisiert dann wie folgt dar (Abbildung 1).

Abbildung 1 (Quelle: Oehler 2011)



Die aus der Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz im Zusammenwirken mit der Produktpalette resultierende Kompetenz des Anlageberaters wirkt in der Wahrnehmung des Kunden im Sinne einer Reduzierung der empfundenen Unsicherheit. Die Qualifikation des Beraters bestimmt sich also – vereinfacht formuliert – durch die Verwertbarkeit seiner Leistungen für den nachfragenden Anlage- und/oder Versicherungskunden. Dies manifestiert sich zusammen mit weiteren, außerhalb des direkten Vermittlungsprozesses wirkenden Faktoren in einer Reduzierung der empfundenen Unsicherheit. Wesentlich dabei ist ferner, dass sowohl die aus der eingeschränkten Rationalität (Verhaltensanomalien, Heuristiken, Wahrnehmungsverzerrungen etc.) entstehende **mentale Risikotragfähigkeit** („Wohlempfinden“) als auch die aus der wirtschaftlichen Gesamtsituation resultierende **finanzielle Risikotragfähigkeit** nicht überschritten wird. Der Ausgang des Gesamtprozesses hängt damit natürlich von der konkreten Einzelsituation ab, also z.B. der absoluten Tragweite einer möglichen Fehlentscheidung (Betragshöhe, Langfristigkeit etc.).

Im Ergebnis soll der Kunde befähigt werden, eine **interessengerechte Entscheidung zu Geldanlagen** oder auch anderen Finanzprodukten zu treffen. Analytisch lässt sich der **Beratungsprozess** in die folgenden Phasen einteilen, die sich in der Praxis regelmäßig überlappen: Exploration, Aufklärung, Empfehlung.²⁰

In der **Explorationsphase** sollen Informationen über Kundenbedürfnisse und -situation ermittelt werden, um diesen Lebenslagen entsprechend aufklären und beraten zu können.

¹⁸ Die deutsche Verbraucherministerin Ilse Aigner; Rheinischer Merkur, 7.1.2010, Fundstelle: http://www.bmelv.de/clin_182/sid_B992CE1BAE1AB3EF35EDC965A5AB3EA8/SharedDocs/Interviews/2010/2010-01-07-AI-Bankberater.html.

¹⁹ Vgl. Oehler 2012: Finanzvermittler als Arbeitssynonym für alle Verkäufer, Berater, Mittler, Makler etc.

²⁰ Oehler 2011, Oehler 2012.

WpHG § 31 (4) regelt für **Geldanlagen** hierzu grundlegend: „Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen, das Anlageberatung ... erbringt, muss von den Kunden alle Informationen einholen über Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, über die Anlageziele der Kunden und über ihre finanziellen Verhältnisse, die erforderlich sind, um den Kunden ein für sie geeignetes Finanzinstrument oder eine für sie geeignete Wertpapierdienstleistung empfehlen zu können. Die Geeignetheit beurteilt sich danach, ob das konkrete Geschäft, das dem Kunden empfohlen wird, ... den Anlagezielen des betreffenden Kunden entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für den Kunden seinen Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen kann. ...“ Weiter detaillierende Regelungen treffen die WpDVerOV und die MaComp.

Die **Aufklärungsphase** baut auf der Explorationsphase auf. Charakteristisch für die Aufklärung ist, dass der Kunde zu deren Beginn i. d. R. nicht konkret sagen kann, was er wissen will, weil ihm unklar ist, welche Informationen ihm fehlen. Die Aufklärung entwickelt sich daher in der konkreten Situation. Zum Gegenstand hat sie einen Tatsachenkomplex wie z.B. eine Versicherung oder ein Anlageprodukt, dessen Risiko- und Chancenpotenzial dem Kunden durch die Mitteilung von Tatsachen verdeutlicht werden soll (**Information**). In der **Empfehlungsphase** kommt es zur eigentlichen Beratung. Neben der Mitteilung von Fakten enthält diese auch deren Bewertung und Beurteilung nach Maßgabe der individuellen Eignung (**Bewertung**). WpHG § 34 (2a) regelt hierzu für **Geldanlagen** grundlegend: „Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss über jede Anlageberatung bei einem Privatkunden ein schriftliches Protokoll anfertigen. Das Protokoll ist von demjenigen zu unterzeichnen, der die Anlageberatung durchgeführt hat; eine Ausfertigung ist dem Kunden unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung, jedenfalls vor einem auf der Beratung beruhenden Geschäftsabschluss, in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. ...“ Weiter detaillierende Regelungen treffen die WpDVerOV und die MaComp.

Die moderne verhaltenswissenschaftlich ausgerichtete ökonomische Forschung („Behavioral Economics & Finance“)²¹ kommt längst zum Ergebnis, dass die Vorstellung, im Rahmen einer zeitlich eng begrenzten Anlage- oder Versicherungsberatung in allen Aufklärungsbereichen das notwendige Wissen und ausnahmslos verständliche Ratschläge vermitteln zu können, eher realitätsfremd ist (sog. „als ob“-Paradoxon). Vielmehr wird erwartet, dass bereits die Vermittlung des notwendigen Wissens in einem einzigen Bereich zur kognitiven Überforderung unwissender Verbraucher führen könnte. Denn selbst wenn man sich auf wenige Informationen beschränken würde, also z.B. stets weniger als sieben Informationseinheiten offeriert, wovon allein aus Gründen der Praktikabilität kaum auszugehen ist, so bedeutet das nicht, dass Verbraucher diese Informationen auch permanent im Gedächtnis behalten würden. Die menschliche Fähigkeit der Informationsspeicherung ist zudem wesentlich vom Ausmaß des Memorierens und/oder der Verarbeitungstiefe der Informationen abhängig, d.h. z.B. davon, wie intensiv sich der Entscheider mit einem Problem auseinandersetzt. Hinzu kommen gut bekannte Phänomene wie die Art und Weise und die Reihenfolge der Darstellung von Informationen (das sog. „framing“), die Verfügbarkeit früherer Informationen (die sog. „availability“) oder die Einstufung von Informationen als relevant in Abhängigkeit von bisherigen Erfahrungen (die sog. „representativeness“).²²

²¹ Oehler 2011; vgl. Oehler 1992, "Anomalien", "Irrationalitäten" oder "Biases" der Erwartungsnutzentheorie und ihre Relevanz für Finanzmärkte; in: Zeitschrift für Bankrecht und Bankwirtschaft, 2/1992, 97-124, Oehler 1995, Die Erklärung des Verhaltens privater Anleger – Theoretischer Ansatz und empirische Analysen, Poeschel-Verlag, Betriebswirtschaftliche Abhandlungen, Neue Folge Bd. 100, Stuttgart; vgl. auch Oehler/Reisch 2008, Behavioral Economics – eine neue Grundlage für die Verbraucherpolitik?, Studie im Auftrag des vzbv e.V., Berlin.

²² Vgl. Oehler 1992, 1995; vgl. auch Oehler/Reisch 2008.

Aufgrund der kurz erörterten Charakteristika, insb. der Komplexität der Informations- und Entscheidungssituationen, haben Verbraucherinnen und Verbraucher meist einen hohen Informations- und Beratungsbedarf sowohl bezüglich der Analyse ihrer eigenen wirtschaftlichen und finanziellen Situation heute und in Zukunft als auch hinsichtlich der potentiellen Problemlösungen. Bundesministerin Ilse Aigner formuliert daher deutlich: „Wenn es um Versicherungen, Kredite, Geldanlage oder Altersvorsorge geht, treffen Verbraucherinnen und Verbraucher Entscheidungen, die große Auswirkungen auf Lebensgestaltung und finanzielle Bewältigung späterer Lebenssituationen haben. Klare und vergleichbare Informationen sowie hohe Beratungsqualität sind hier in besonderem Maße erforderlich.“²³

In der weiteren Analyse wird der Nutzen der Standardisierung von Beratungs- und Informationssituationen aufzugreifen sein, insbesondere vor dem Hintergrund der genannten Aspekte wie z.B. „information overload“, „financial (il)literacy“, Anreizsysteme im Vertrieb vs. Transparenz, mangelnde Messbarkeit von verdeckten Faktoren wie Risikoeinstellung/Risikobereitschaft. Damit Anbieter und Verbraucher eine auch nur halbwegs überprüfbare „gemeinsame Sprache“ sprechen, sind vereinfachte Darstellungs- und Kommunikationsformen für die wesentlichen Parameter – insb. Beratungsprotokoll und PIBs – zu setzen („weniger ist mehr“, „keep it simple“).

- (1) **In einem ersten Schritt** lassen sich die durch Privatkunden ausgelösten Beratungs- und Informationssituationen als ein Kontinuum verstehen, dessen Pole sich z.B. als „Erstberatung“ und „reine Produkttransaktion“ bezeichnen lassen. Anhand empirischer Bestandsdaten aus Banken und Sparkassen, nämlich ca. 200 Datensätzen zu **Bestandskunden**, die nach entsprechenden Vorgesprächen mit den jeweiligen Anbietern und nach Vorgaben des Projektleiters anonymisiert zur Verfügung gestellt wurden, werden **typische Beratungs- und Informationssituationen** identifiziert und gekennzeichnet.
- (2) **In einem zweiten Schritt** werden diese „Muster“ oder **Standards** mit einer entsprechenden Darstellung im rechtlich vorgegebenen Beratungsprotokoll verbunden, mit dem Ziel, angepasst an die typischen praxisnahen Beratungs- und Informationssituationen jeweils passende, Anbietern und Verbrauchern gleichermaßen gerecht werdende **Musterprotokolle** zu entwickeln; unter Berücksichtigung der gebotenen **Individualität** mittels Freitextfeldern. In die Erörterung war auch die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und der Runde Tisch „Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen“ einbezogen. Darüber hinaus wurden die Zwischenergebnisse in einem Workshop der Projektbeteiligten und verschiedener Kunden- und Vertriebsverantwortlicher von Banken und Sparkassen eingehend diskutiert.
- (3) Analog der Ergebnisse der Studie Oehler 2011 (ZBB, 2/2012) können standardisierte Muster-PIBs zur Vereinfachung und zur besseren Verständlichkeit der Protokolle integriert werden, dies wird am Beispiel demonstriert.

Im Ergebnis soll die Standardisierung und Typisierung der Beratungs- und Informationssituationen samt Musterprotokollen insb. auch einer für Verbraucher und Anbieter sinnvollen Nutzung des Beratungsprotokolls dienen. In Verbindung mit der integrierten Standardisierung verbrauchergerechter PIBs wird eine praxisgerechte Finanzinformation und -beratung angestrebt.

²³ Fundstelle: http://www.bmelv.de/clin_154/DE/Verbraucherschutz/Finanzen-Versicherung/finanzen-versicherung_node.html.

3 Ergebnisse

3.1 Grundlegende Überlegungen zur Regulierbarkeit mittels Beratungsprotokoll

In der Begründung²⁴ zur Einführung eines Protokolls über das Beratungsgespräch wird angeführt, dass eine Kontrolle des Gesprächshergangs durch die Aufsichtsbehörde ermöglicht werden soll. Anhand bisher verlangter Unterlagen war, so weiter, die BaFin lediglich in der Lage zu prüfen, ob dem Kunden ein Finanzinstrument verkauft wurde, das mit der aus dem WpHG-Bogen (§ 31 (4) WpHG, s.o.) hervorgehenden Risikoklasse im Einklang steht. Die bis dahin vorhandenen Unterlagen gäben oft keinen Aufschluss über den Hergang und die abschließenden Empfehlungen des eigentlichen Beratungsgesprächs, womit es für die BaFin in der Regel nicht nachprüfbar sei, ob ein Berater den Kunden beispielsweise durch Übertreiben der Renditechancen oder Verschweigen der Risiken überredet hat, sich für eine höhere als die zunächst angestrebte Risikoklasse zu entscheiden. Zudem sei kaum festzustellen, ob ein Anlageberater dem Kunden etwa empfohlen hat, davon abzusehen, ein Finanzinstrument aus dem Kundendepot zu verkaufen, obwohl der Kunde Befürchtungen im Hinblick auf eine Erhöhung der Verlustrisiken geäußert hat. Dieser Praxis solle mit dem Beratungsprotokoll entgegengewirkt werden:²⁵

„Der Kunde kann damit das Beratungsgespräch auswerten und wird in die Lage versetzt, auf der Grundlage des Protokolls eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen.“ Ergänzt wird, dass aufgrund des zivilrechtlichen Herausgabeanspruchs der Kunden hinsichtlich der Aufzeichnungen²⁶ „... für alle Beteiligten Klarheit über den Inhalt des Beratungsgesprächs geschaffen ...“ [würde] und „... der Anleger ... im Fall der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen Falschberatung die erforderlichen Beweismittel zur Verfügung ...“ [hätte].

Das Argument, ein Protokoll erlaubte Verbraucherinnen und Verbrauchern das spätere (einfache) Nachvollziehen („Auswerten“), greift schon allein angesichts der Phänomene der deutlichen Asymmetrien der Information, der Gestaltung und der Betroffenheit zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher viel zu kurz. Aber selbst wenn man der rein theoretischen Annahme folgen würde, es gäbe nur eine Anlagewelt der Symmetrien, dann blieben die aus der Behavioral Finance bekannten weiteren Phänomene („biases“, „Heuristiken“, „als ob“-Paradoxon).²⁷ Weder solche Asymmetrien – eigentlich ja genau der Anlass für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Beratung aufzusuchen – noch die bounded rationality der Informationswahrnehmung, -speicherung und -verarbeitung aller am Beratungsprozess Beteiligten lassen sich „wegregulieren“.

Allein der Umstand, dass der asymmetrisch deutlich begünstigte „Experte“ (Verkäufer, Mittler, Makler, Berater etc.) die Aufzeichnung erstellt, schafft Fakten, denen dann erst einmal zu widersprechen wäre, falls diese nicht korrekt wären. Gerade aber um die Korrektheit und die Übereinstimmung (Passung) zwischen Beratungsgespräch und Beratungsdokumentation überprüfen zu können, benötigte ein Verbraucher erst eine entsprechende Expertise, die er im Zweifel weiterhin kaum hat: Was Verbraucher wissen wollten, könnten sie nur wissen, wenn sie wüssten, was sie wissen müssten.²⁸ Abgesehen vom (hohen) Aufwand einer Widerspruchsauseinandersetzung für Verbraucher, wirkt zumindest ein Teil der Aufzeichnung des Anbieters in den Augen externer Dritter (z.B. Gerichte, BaFin) korrekt (die „normative Kraft des Faktischen“: „Alles kann ja nicht verkehrt sein“).

²⁴ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 27.

²⁵ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 27.

²⁶ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 14.

²⁷ Oehler 2011.

²⁸ Oehler 2004, 2011.

Effektiv, ggf. auch effizient und insbesondere verbraucherfreundlich dagegen wäre eine grundsätzliche Beweislastumkehr, kombiniert mit einer einfachen und preiswerten Rechtsdurchsetzung und Kontrolle.

Zwar könnte man angesichts einer solchen Erkenntnis und Regulierungsproblematik – aktuell wohl eher theoretisch – für eine Abschaffung der Protokollierung plädieren, so lange diese eher zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher wirkt. Andererseits erscheint es eher praxisorientiert und realistisch, Überlegungen zu favorisieren, das nun einmal vorhandene Instrument des Protokolls, zusammen mit verwandten Maßnahmen wie den PIBs, im Beratungsalltag und in der Aufsichtsstruktur so zu gestalten, dass es verbraucherfreundlichere Züge erhält und zugleich für Anbieter administrabel und bezahlbar bleibt.

In diesen Kontext gehört auch, dass Kunden sinnvollerweise aufgrund der geschilderten Position keine Unterschrift leisten sollten. In der Gesetzesbegründung findet sich hierzu zunächst: „Eine Unterzeichnung durch den Kunden ist bewusst nicht vorgeschrieben, weil ein solches Erfordernis Fernabsatzgeschäfte erschweren könnte. Es steht der Bank jedoch frei, sich das Beratungsprotokoll vom Kunden – gegebenenfalls nach einer von diesem gewünschten Prüfungsfrist – unterzeichnen zu lassen.“²⁹ Allerdings wird später klarstellend geäußert: „Für die Funktion des Protokolls als Beweismittel ist es wichtig, aber auch ausreichend, dass das Protokoll vom Anlageberater unterschrieben wird. Die Unterschrift des Kunden auf dem Protokoll wurde bewusst nicht vorgeschrieben. Sie hätte keine anlegerschützende Funktion. Im Gegenteil könnte sie sich sogar nachteilig für den Kunden auswirken, wenn er sich ungeachtet seiner Zweifel an der Richtigkeit des Protokolls an dieses gebunden fühlte. Außerdem soll der Kunde das Protokoll in Ruhe prüfen können.“³⁰

Zu beachten ist des Weiteren grundlegend, dass sich eine gute Beratung nicht in einer guten Dokumentation niederschlagen muss und damit eine gute Beratung nicht zwingend anhand deren Dokumentation überprüfbar ist. Rechtliche Regelungen zur Dokumentation alleine werden also nicht per se zu höherer Qualität der Beratung führen können, denn gute Beratung kann schlecht protokolliert sein und schlechte Dokumentationen müssen nicht nur schlechte Beratung signalisieren.

Abschließend sei zu möglichen empirischen Evaluierungen angemerkt: Um tatsächlich Beratungsdokumentationen beurteilen zu können, braucht es eine Beteiligung der Beteiligten, also insbesondere der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der Anbieter. Auf den ersten Blick läge es nahe, die heute wohl auch aufgrund ihres Nachrichtenwertes häufiger verwendete Methodik der verdeckten teilnehmenden Beobachtung (mystery testing) zu favorisieren. Gegen die Nutzung als primäres Instrument der Datenerhebung sprechen bei näherer Betrachtung allerdings einige gewichtige Argumente, die in aktuellen Untersuchungen kaum thematisiert werden.³¹ Regelmäßig werden eher „**Scheinverbraucher**“ und keine tatsächlichen Verbraucher simuliert, da nur **Laufkunden** als Tester profiliert werden. Hinzu kommt, dass diese noch nicht einmal echt in dem Sinne agieren, als sie im Rahmen ihres Profils meist keine einfachen Nachfragen hinsichtlich wirklich oder angeblich festgestellter Mängel stellen. Eine zentrale Primärerhebung ließe sich nur mit Bestandskunden erreichen, solche stehen grundsätzlich aber nicht zur Verfügung oder in nur so geringer Anzahl, dass der Aussagewert bestenfalls in Richtung „nicht verwertbar“ tendiert, wenn nicht sogar als schädlich einzustufen ist. Hinzu kommt, dass Laufkunden im geforderten Untersuchungsfeld eher zur **Ausnahme** gehören und daher schnell auffallen (auch Nicht-Kunden sind zu protokollieren). Um wirklich annähernd eine Passung zwischen Beratungssituationen der Realität, nicht der einmaligen **Scheinrealität**, und deren

²⁹ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 27.

³⁰ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 36 [Unterstreichungen vom Autor].

³¹ So z.B. auch nicht in vzbv 2012 (Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung. Stärken Beratungsprotokolle die Rechte der Verbraucher?, Berlin 2012); hier wird recht unkritisch allein auf mystery testing gesetzt.

Dokumentation beurteilen zu können, bräuchte es eigentlich ein Paneldesign, da typische Kundenbeziehungen nicht als Einmalkontakte bestehen; dieses gibt es allerdings nicht. Für solche wesentlichen Fragestellungen ist mystery testing als primäre und zentrale Erhebungsmethodik so nicht geeignet. Auf die kritisierte und als primäres Erhebungsinstrument deutlich überschätzte Methodik des mystery testing muss gleichwohl nicht gänzlich verzichtet werden. Sie kann zur **Validierung** „klassisch“ gewonnener Daten eingesetzt werden und dient dann zusätzlich der Anschlussfähigkeit an existierende Erhebungen.

3.2 Typische Beratungs- und Informationssituationen

Die Beratungs- und Informationssituationen lassen sich als ein Kontinuum verstehen, dessen Pole sich z.B. als „Erstberatung“ oder „Finanz-Check“ einerseits sowie „reine Produkttransaktion“ andererseits bezeichnen lassen.³² Anhand empirischer Bestandsdaten mit Beratungsdokumentationen aus Banken und Sparkassen in Baden-Württemberg werden **typische Beratungs- und Informationssituationen** identifiziert und gekennzeichnet. Zur Verfügung standen hierfür ca. 200 Datensätze zu **Bestandskunden**, die nach entsprechenden Vorgesprächen mit den jeweiligen Anbietern und nach Vorgaben des Projektleiters anonymisiert zur Verfügung gestellt wurden.

Die Datenanalyse ergibt die folgenden typischen Beratungssituationen inkl. Kundencharakteristika, unterteilt nach Erstberatung und Folgeberatung:

- Erstberatung / grundlegende Beratung
 - Erstberatung mit Kunden geringen Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens
 - Erstberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und großen Finanzwissens
 - Erstberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens
- Folgeberatung / besondere Anlässe
 - Folgeberatung mit Kunden geringen Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens
 - Folgeberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und großen Finanzwissens
 - Folgeberatung mit Kunden an der Grenze oder zur Vermeidung eines beratungsfreien Geschäfts
 - Folgeberatung mit Kunden an der Grenze oder zur Vermeidung eines reinen Ausführungsgeschäfts
 - Folgeberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens

Nachstehend werden die genannten Typen/Situationen kurz charakterisiert.

³² Zur Ableitung von Kunden- und insb. Anlegertypen vgl. z.B. Oehler 1995, Oehler 2009 und Oehler/Wilhelm-Oehler 2008, Bleibst du noch oder gehst du schon?: Zur Wechselbereitschaft zufriedener Bankkunden; in: Brost, H. / Neske, R. / Wrabetz, W. (Hrsg.), Vertriebssteuerung in der Finanzdienstleistungsindustrie, Frankfurt School Verlag GmbH, Frankfurt, 287-312.

Erstberatung / grundlegende Beratung:

➤ **Erstberatung mit Kunden geringen Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens**

- Erstberatung oder grundlegende Beratung aufgrund wesentlicher Anlässe oder wesentlicher Änderungen (Lebenssituation).
- Besonders betroffen sind die Phasen **Exploration** (Anamnese und Diagnose) und **Aufklärung** (Information), ggf. auch die Phase Empfehlung (Bewertung).
- Im Vordergrund steht die persönliche Situation und hier vor allem persönliche Daten, finanzielle Verhältnisse, Kenntnisse und Erfahrungen sowie Anlageziele inkl. Anlagedauer, Zweck der Anlage und Risikobereitschaft.
- Die „**Finanz-Geschichte**“ des Kunden aus seiner persönlichen Darstellung und Erfahrung ist wesentlicher Gegenstand.
- Es ergibt sich ein Bild über die aus der eingeschränkten Rationalität entstehende mentale Risikotragfähigkeit („Wohlempfinden“) als auch die aus der wirtschaftlichen Gesamtsituation resultierende finanzielle **Risikotragfähigkeit**.
- Des Weiteren spielt die **aufklärende Information** eine große Rolle, weil ein Kunde zu Beginn der Beratung oft nicht konkret sagen kann, was er wissen will, weil ihm unklar ist, welche Informationen ihm fehlen. Es geht für den Kunden darum, durch den Erwerb neuen und/oder ergänzenden Wissens Unklarheiten oder gar Irrtümer und Fehlannahmen zu beseitigen sowie Fragen zu stellen / beantwortet zu bekommen; letztlich werden dabei auch die subjektiven Erwartungen des Kunden fokussiert und ggf. korrigiert („möglichst viel Rendite bei hoher Sicherheit“).
- Eine solche Erstberatung oder grundlegende Beratung mündet durchaus in die Phase der Empfehlung, dies kann aber eher auch zu einem anderen Zeitpunkt geschehen („Fortsetzung“).
- Diese Beratungssituation entsteht regelmäßig durch **Präsenz** in der Filiale, sie ist nicht zwingend geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen, sondern vor allem durch den **grundlegenden Informationsbedarf**.
- Die „Einarbeitungs“- oder „Lern“-Geschwindigkeit der Kunden ist nicht sehr hoch, dies dürfte sich aber insbesondere in der Aufklärung und Empfehlung und hier beim Zur-Verfügung-Stellen der Informationen über Finanzinstrumente niederschlagen (z.B. sehr ausführlich mit vielen zusätzlichen Erklärungen).

➤ **Erstberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und großen Finanzwissens**

- Erstberatung oder grundlegende Beratung aufgrund wesentlicher Anlässe oder wesentlicher Änderungen (Lebenssituation); ggf. auch „Strategiegespräch“ oder „Vermögens-Check“.
- Besonders betroffen sind die Phasen **Exploration** (Anamnese und Diagnose) und **Aufklärung** (Information), ggf. auch die Phase Empfehlung (Bewertung).
- Im Vordergrund steht die persönliche Situation und hier vor allem persönliche Daten, finanzielle Verhältnisse, Kenntnisse und Erfahrungen sowie Anlageziele inkl. Anlagedauer, Zweck der Anlage und Risikobereitschaft.

- Die „**Finanz-Geschichte**“ des Kunden aus seiner persönlichen Darstellung und Erfahrung ist wesentlicher Gegenstand. Allerdings hat der Kunde die wesentlichen Daten in gewisser Präzision „dabei“, die **Anamnese fällt entsprechend kurz und präzise aus**.
- Es ergibt sich rasch ein Bild über die aus der eingeschränkten Rationalität entstehende mentale Risikotragfähigkeit („Wohlempfinden“) als auch die aus der wirtschaftlichen Gesamtsituation resultierende finanzielle **Risikotragfähigkeit**.
- Eine **aufklärende Information** spielt zwar eine Rolle, aber der **Kunde hat bereits recht präzise und nachvollziehbare Vorstellungen und stellt fokussierte Fragen**.
- **Eine solche Erstberatung oder grundlegende Beratung mündet mit höherer Wahrscheinlichkeit auch gleich in die Phase der Empfehlung**.
- Diese Beratungssituation kann durch Präsenz in der Filiale, aber auch „vor Ort“ beim Kunden geprägt sein, sie ist eher geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen.

➤ **Erstberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens**

- Erstberatung oder grundlegende Beratung aufgrund wesentlicher Anlässe oder wesentlicher Änderungen (Lebenssituation); ggf. auch „Strategiegespräch“ oder „Vermögens-Check“.
- Besonders betroffen sind die Phasen **Exploration** (Anamnese und Diagnose) und **Aufklärung** (Information), ggf. auch die Phase Empfehlung (Bewertung).
- Im Vordergrund steht die persönliche Situation und hier vor allem persönliche Daten, finanzielle Verhältnisse, Kenntnisse und Erfahrungen sowie Anlageziele inkl. Anlagedauer, Zweck der Anlage und Risikobereitschaft.
- Die „**Finanz-Geschichte**“ des Kunden aus seiner persönlichen Darstellung und Erfahrung ist wesentlicher Gegenstand. Der Kunde erkennt schnell die relevanten Informationen und gibt diese zu Protokoll.
- Es ergibt sich ein Bild über die aus der eingeschränkten Rationalität entstehende mentale Risikotragfähigkeit („Wohlempfinden“) als auch die aus der wirtschaftlichen Gesamtsituation resultierende finanzielle **Risikotragfähigkeit**.
- Eine **aufklärende Information** spielt zwar eine Rolle, aber der Kunde hat bereits recht präzise und nachvollziehbare Vorstellungen und stellt fokussierte Fragen. **Informationsbedarf besteht vor allem hinsichtlich verschiedener Finanzinstrumente und ihrer Risiken und Chancen**.
- **Eine solche Erstberatung oder grundlegende Beratung mündet mit höherer Wahrscheinlichkeit auch gleich in die Phase der Empfehlung**.
- Diese Beratungssituation kann durch Präsenz in der Filiale, aber auch „vor Ort“ beim Kunden geprägt sein, häufiger aber durch Filialpräsenz, sie ist nicht zwingend geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen, sondern vor allem durch den Informationsbedarf zu Finanzinstrumenten.
- Die „Einarbeitungs“- oder „Lern“-Geschwindigkeit der Kunden ist grundsätzlich hoch, dies dürfte sich aber insbesondere in der Aufklärung und Empfehlung und hier beim Zur-Verfügung-Stellen der Informationen über Finanzinstrumente niederschlagen

(z.B. knappe Informationen zu wesentlichen Aspekten ohne viele zusätzliche Erklärungen).

Folgeberatung / besondere Anlässe

➤ **Folgeberatung mit Kunden geringen Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens**

- Folgeberatung, d.h. Erstberatung oder grundlegende Beratung haben stattgefunden, teilweise auch Monate zurückliegend.
- Ergänzung („Fortsetzung“) von Exploration und Aufklärung mit dem Ziel von Geschäftsabschlüssen oder **Geschäftsabschlüsse** auf der Basis der vorherigen Erstberatung / grundlegenden Beratung.
- Die Daten aus der Erstberatung / möglichen Folgeberatungen sind dokumentiert / protokolliert, eine Aktualisierung und ein „Rückverweis“ sind unproblematisch.
- Im Vordergrund steht ein konkreter Geschäftsabschluss, zu den zugrundeliegenden Empfehlungen wird vor allem mittels PIBs dokumentiert und die Begründungen protokolliert. Beim Zur-Verfügung-Stellen der Informationen über Finanzinstrumente besteht hoher Bedarf (z.B. sehr ausführlich mit vielen zusätzlichen Erklärungen; „fortgesetzter Aufklärungsbedarf“).
- Diese Beratungssituation entsteht regelmäßig durch **Präsenz** in der Filiale, sie ist nicht zwingend geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen.

➤ **Folgeberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und großen Finanzwissens**

- Folgeberatung, d.h. Erstberatung oder grundlegende Beratung haben stattgefunden, teilweise auch Monate zurückliegend, meist einschließlich konkreter Empfehlungen und Geschäftsabschlüsse.
- Die Daten aus der Erstberatung / möglichen Folgeberatungen sind dokumentiert / protokolliert, eine geringfügige Aktualisierung und ein „Rückverweis“ sind unproblematisch.
- Neue, weiterführende, ergänzende Geschäftsabschlüsse stehen im Vordergrund, inkl. Umschichtungen und Verkäufen; die wesentlichen persönlichen Angaben sind unverändert.
- Im Vordergrund steht ein konkreter Geschäftsabschluss, zu den zugrundeliegenden Empfehlungen wird vor allem mittels PIBs dokumentiert und die Begründungen protokolliert.
- Diese Beratungssituation kann durch Präsenz in der Filiale, aber auch „vor Ort“ beim Kunden geprägt sein, sie ist eher geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen.

➤ **Folgeberatung mit Kunden an der Grenze oder zur Vermeidung eines beratungsfreien Geschäfts**

- Die Daten aus der Erstberatung / möglichen Folgeberatungen sind dokumentiert / protokolliert, eine Aktualisierung ist nicht notwendig und ein „Rückverweis“ ist unproblematisch.

- Insbesondere die Kenntnisse und Erfahrungen gelten als dokumentiert („Beratungsprotokoll vom ...“), die ursprünglich aufgezeichneten Informationen zu Anlagezielen und finanziellen Verhältnissen werden grundsätzlich nicht weiter thematisiert.
- Neue, weiterführende, ergänzende Geschäftsabschlüsse stehen im Vordergrund, inkl. Umschichtungen und Verkäufen; die wesentlichen persönlichen Angaben sind unverändert.
- Im Vordergrund steht eine Ordererteilung, die sehr kurz als Empfehlung („Feststellung der Geeignetheit“) mit unterlegten PIBs dokumentiert und protokolliert wird.
- Diese Beratungssituation ist geprägt durch eine hohe Geschwindigkeit und entsprechend durch Kommunikationsmittel wie Telefon; sie ist eher geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen.

➤ **Folgeberatung mit Kunden an der Grenze oder zur Vermeidung eines reinen Ausführungsgeschäfts**

- Die Daten aus der Erstberatung / möglichen Folgeberatungen sind dokumentiert / protokolliert, eine Aktualisierung ist nicht notwendig und ein „Rückverweis“ ist unproblematisch.
- Insbesondere die ursprünglich aufgezeichneten Informationen zu Kenntnissen und Erfahrungen, Anlagezielen und finanziellen Verhältnissen gelten als dokumentiert („Beratungsprotokoll vom ...“) und werden grundsätzlich nicht weiter thematisiert.
- Neue, weiterführende, ergänzende Geschäftsabschlüsse stehen im Vordergrund, inkl. Umschichtungen und Verkäufen; die wesentlichen persönlichen Angaben sind unverändert.
- Im Vordergrund steht eine Ordererteilung, die sehr kurz als Empfehlung („Feststellung der Geeignetheit“) mit unterlegten PIBs dokumentiert und protokolliert wird.
- Diese Beratungssituation ist geprägt durch eine hohe Geschwindigkeit und entsprechend durch Kommunikationsmittel wie Telefon; sie ist eher geprägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen.

➤ **Folgeberatung mit Kunden guten Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens**

- Folgeberatung, d.h. Erstberatung oder grundlegende Beratung haben stattgefunden, teilweise auch Monate zurückliegend, ggf. einschließlich konkreter Empfehlungen und Geschäftsabschlüsse.
- Die Daten aus der Erstberatung / möglichen Folgeberatungen sind dokumentiert / protokolliert, eine geringfügige Aktualisierung und ein „Rückverweis“ sind unproblematisch.
- Neue, weiterführende, ergänzende Geschäftsabschlüsse stehen im Vordergrund, inkl. Umschichtungen und Verkäufen; die wesentlichen persönlichen Angaben sind unverändert.
- Im Vordergrund steht ein konkreter Geschäftsabschluss, zu den zugrundeliegenden Empfehlungen wird vor allem mittels PIBs dokumentiert und die Begründungen protokolliert. **Informationsbedarf besteht vor allem hinsichtlich verschiedener Finanzinstrumente und ihrer Risiken und Chancen.**
- Diese Beratungssituation kann durch Präsenz in der Filiale, aber auch „vor Ort“ beim Kunden geprägt sein, häufiger aber durch Filialpräsenz, sie ist nicht zwingend ge-

prägt durch die Höhe von Einkommen und Vermögen, sondern vor allem durch den Informationsbedarf zu Finanzinstrumenten.

Wie bereits skizziert werden auf dieser Basis in den beiden Folgekapiteln Musterprotokolle abgeleitet und je mit einem ausgefüllten Beispiel dokumentiert. Diese „Muster“ oder **Standards** werden mit einer entsprechenden Darstellung im rechtlich vorgegebenen Beratungsprotokoll verbunden, mit dem Ziel, angepasst an die typischen praxisnahen Beratungs- und Informationssituationen jeweils passende, Anbietern und Verbrauchern gleichermaßen gerecht werdende **Musterprotokolle** zu entwickeln; unter Berücksichtigung der gebotenen **Individualität** mittels Freitextfeldern.

Die ausführliche, praxisgestützte Diskussion der Datenanalyse ergibt als Zwischenergebnis, dass im Wesentlichen zwei verschiedene Musterprotokolle sinnvoll erscheinen: Ein Musterprotokoll für die Erstberatung (Finanz-Check) und ein deutlich verkürztes für die Folgeberatung. Die (empirisch) eruierte Individualisierung und Differenzierung der Beratungssituationen samt Kundencharakteristika wird entsprechend in der Dokumentation, insbesondere in der ersten Protokollvariante realisiert, so dass keine weitere Ausdifferenzierung verschiedener Musterprotokolle zielführend erscheint.

Die Ergebnisse wurden ausführlich mit leitenden Mitarbeitern des MLR (Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden Württemberg), des Sparkassenverbandes Baden-Württemberg, des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbandes sowie der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und am Runden Tisch „Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen“ diskutiert. Darüber hinaus wurden die Zwischenergebnisse in einem Workshop der Projektbeteiligten und verschiedener Kunden- und Vertriebsverantwortlicher von Banken und Sparkassen eingehend erörtert. Analog der Ergebnisse der Studie Oehler 2011 (ZBB, 2/2012) können standardisierte Muster-PIBs zur Vereinfachung und zur besseren Verständlichkeit der Protokolle integriert werden, dies wird am Beispiel demonstriert.

3.3 Musterprotokoll für den Ersteinsatz

Die beiden in diesem und im Folgekapitel näher erörterten Musterprotokolle für einen Erst- und einen Folgeeinsatz sind grundsätzlich so aufbereitet, dass sie Verbraucherinnen und Verbraucher unmittelbar ansprechen und ein Interesse an der Sachlage der Aufzeichnung geweckt wird. Zudem ist der Prozess der Beratungsdokumentation ggf. dadurch transparenter zu gestalten, dass das jeweilige Leerformular des Protokolls dem (potentiellen) Kunden zum Mit-Lesen und Mit-Schreiben im Beratungsgespräch zur Verfügung steht. Mit-Lesen trägt zum Verständnis des Gespräches, Mit-Schreiben zum besseren späteren Nachvollziehen bei.

Das vollständige Musterprotokoll dieses Kapitel und des Folgekapitels befindet sich jeweils als Leerformular und als ausgefülltes Beispiel im Anhang dieses Abschlussberichts.

Einleitender Abschnitt des Beratungsprotokolls inkl. der Daten der Gesprächspartner, der Dauer des Gesprächs und des Anlasses der Beratung

Der Gesetzgeber und die BaFin haben inzwischen recht genaue Vorgaben entwickelt, wie bereits mit den ersten Daten zu einem Gespräch im Sinne einer Dokumentation umzugehen ist.

Die WpDVerOV³³ § 14 (6) führt dazu konkret aus: "Das Protokoll ... hat vollständige Angaben zu enthalten über 1. den Anlass der Anlageberatung, 2. die Dauer des Beratungsgesprächs, 3. die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche Situation des Kunden, einschließlich der nach § 31 Absatz 4 Satz 1 des Wertpapierhandelsgesetzes einzuholenden Informationen, sowie über die Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung sind, 4. die vom Kunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung, 5. die im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe. Im Falle des § 34 Absatz 2a Satz 4 ist in dem Protokoll außerdem der ausdrückliche Wunsch des Kunden zu vermerken, einen Geschäftsabschluss auch vor Erhalt des Protokolls zu tätigen, sowie auf das eingeräumte Rücktrittsrecht hinzuweisen."

Dazu komplettiert das Rundschreiben der BaFin, die MaComp³⁴ BT 6.2 (Inhalt des Beratungsprotokolls) weiter unter "Anlass der Anlageberatung": „Angaben über den Anlass der Anlageberatung müssen Aufschluss darüber geben, auf wessen Initiative das Gespräch geführt worden ist. Daher ist gesondert aufzuzeichnen, ob die Initiative vom Wertpapierdienstleistungsunternehmen oder vom Kunden ausgegangen ist. Zum anderen muss aus den Angaben über den Gesprächsanlass ersichtlich sein, ob das Wertpapierdienstleistungsunternehmen seinen Mitarbeitern vorgegeben hat, Kunden auf bestimmte Finanzinstrumente anzusprechen. Gemeint sind hiermit Vertriebsmaßnahmen, die den Absatz bestimmter Finanzinstrumente oder bestimmter Arten von Finanzinstrumenten zu fördern beabsichtigen. Zur Dokumentation von zentralen Vertriebsmaßnahmen soll ein entsprechender vorformulierter Gesprächsanlass in den Protokollvordruck aufgenommen werden. Angaben über den Anlass der Anlageberatung müssen weiterhin Aufschluss darüber geben, ob der Kunde in einer besonderen persönlichen Situation (wie beispielsweise dem Eintritt ins Berufsleben oder einer Eheschließung/Scheidung) oder auf Informationen hin, die er von dritter Seite erhalten hat wie beispielsweise Informationen aus der Presse oder Werbungen, um Beratung nachsucht und dieses seinem Berater entsprechend mitteilt.“


Diese Vorgaben der Rechtstexte wurden im folgenden Vorschlag entsprechend als Grundlage berücksichtigt. Besonders unter dem Anlass der Anlageberatung ist für Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit der Mehrfachangabe in eigenen Worten gut gegeben (siehe auch ausgefülltes Beispiel im Anhang).


Beratungsprotokoll


Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.

(1) Ihre persönlichen Daten

Name, Vorname, Titel:  _____

Bereits Kunde / Kunden-Nr:  _____

Anschrift (Straße, PLZ/Ort):  _____

³³ Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (Wertpapierdienstleistungs-Verhaltens- und Organisationsverordnung - WpDVerOV), Stand 5.4.2011 [Unterstreichungen hier und auch im Folgenden vom Autor].


³⁴ Rundschreiben 4/2010 (WA) - Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und die weiteren Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten nach §§ 31 ff. WpHG für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (MaComp), Stand 14.6.2011 [Unterstreichungen hier und auch im Folgenden vom Autor].

Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich):  _____

E-Mail:  _____

Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____

(2) Unsere Daten

Name, Vorname des Beraters:  _____

(3) Anlass der Anlageberatung

Ihre Initiative (Kunde)

Wertpapiergeschäfte  _____

(z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depoteröffnung)

Besondere persönliche Situation:  _____

(z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)

Vorsorge  _____

„Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“

Späterer Kauf / Anschaffung


Informationen aus den Medien

Anderer Anlass:  _____

Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____

Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

Als Kunde habe ich mich schon verschiedentlich mit Themen der Finanzanlage oder Vorsorge beschäftigt, z.B. Bücher und Schriften gelesen, Kurse in der Volkshochschule besucht etc.

 _____

 _____

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  □□ □□ □□□□

Uhrzeit von / bis (hh:mm):  □□:□□ bis □□:□□ Uhr

Abschnitt des Beratungsprotokolls zur Aufnahme der persönlichen Situation des Kunden, insbesondere der finanziellen Verhältnisse, der Kenntnisse und Erfahrungen, der Anlageziele und der persönlichen Daten

Der Gesetzgeber und die BaFin haben inzwischen recht genaue Vorgaben entwickelt, wie mit den ersten Daten zur persönlichen Situation im Sinne einer Dokumentation umzugehen ist.

Das WpHG³⁵ § 31 (4) führt hierzu aus: "Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen, das Anlageberatung oder Finanzportfolioverwaltung erbringt, muss von den Kunden alle Informationen einholen über Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, über die Anlageziele der Kunden und über ihre finanziellen Verhältnisse, die erforderlich sind, um den Kunden ein für sie geeignetes Finanzinstrument oder eine für sie geeignete Wertpapierdienstleistung empfehlen zu können. Die Geeignetheit beurteilt sich danach, ob

³⁵ Unterstreichungen hier und auch im Folgenden vom Autor.

das konkrete Geschäft, das dem Kunden empfohlen wird, oder die konkrete Wertpapierdienstleistung im Rahmen der Finanzportfolioverwaltung den Anlagezielen des betreffenden Kunden entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für den Kunden seinen Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen kann. Erlangt das Wertpapierdienstleistungsunternehmen die erforderlichen Informationen nicht, darf es im Zusammenhang mit einer Anlageberatung kein Finanzinstrument empfehlen oder im Zusammenhang mit einer Finanzportfolioverwaltung keine Empfehlung abgeben."

Die WpDVerOV § 6 komplettiert: "(1) Zu den nach § 31 Abs. 4 des Wertpapierhandelsgesetzes einzuholenden Informationen gehören, soweit erforderlich, 1. hinsichtlich der finanziellen Verhältnisse der Kunden Angaben über Grundlage und Höhe regelmäßiger Einkommen und regelmäßiger finanzieller Verpflichtungen sowie über vorhandene Vermögenswerte, insbesondere Barvermögen, Kapitalanlagen und Immobilienvermögen und 2. hinsichtlich der mit den Geschäften verfolgten Ziele Angaben über die Anlagedauer, die Risikobereitschaft des Kunden und den Zweck der Anlage.

(2): Zu den nach § 31 Abs. 4 und 5 des Wertpapierhandelsgesetzes einzuholenden Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden gehören, soweit in Abhängigkeit von der Einstufung des Kunden, der Art und des Umfanges der Wertpapierdienstleistung, der Art der Finanzinstrumente und der jeweils damit verbundenen Komplexität und Risiken erforderlich, Angaben zu 1. Arten von Wertpapierdienstleistungen oder Finanzinstrumenten, mit denen der Kunde vertraut ist, 2. Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitraum zurückliegender Geschäfte des Kunden mit Finanzinstrumenten, 3. Ausbildung sowie der gegenwärtigen und relevanten früheren beruflichen Tätigkeiten des Kunden. Wertpapierdienstleistungsunternehmen dürfen Kunden nicht dazu verleiten, Angaben nach § 31 Abs. 4 oder 5 des Wertpapierhandelsgesetzes zurückzuhalten."

Schließlich fokussiert die MaComp BT 6.2 (Inhalt des Beratungsprotokolls) weiter:

„Der Beratung zugrunde liegende Informationen.

Die Angaben über die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche Situation des Kunden umfassen zum einen die nach § 31 Abs. 4 Satz 1 WpHG einzuholenden Informationen über die finanziellen Verhältnisse des Kunden und über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen. Aufzuzeichnen sind weiterhin darüber hinausgehende Angaben des Kunden über seine persönliche Situation, soweit diese Angaben für die Anlageberatung relevant sind. Um eine entsprechende Aufzeichnung zu gewährleisten, muss das Wertpapierdienstleistungsunternehmen in seinem Protokollvordruck ein entsprechendes Freitextfeld zur Aufzeichnung solcher Angaben vorsehen. Damit der Kunde überprüfen kann, ob das Beratungsprotokoll vollständige Angaben über seine persönliche Situation enthält, muss das entsprechende Freitextfeld auch in der dem Kunden zur Verfügung gestellten Fassung sichtbar sein. Aus der Kennzeichnung dieses Freitextfeldes muss für den Kunden erkennbar sein, dass in diesem Freitextfeld weitere Angaben zu seiner persönlichen Situation aufgezeichnet werden können.“

„Wesentliche Anliegen des Kunden

Angaben über die vom Kunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung umfassen zum einen die nach § 31 Abs. 4 Satz 1 WpHG einzuholenden Informationen über die Anlageziele des Kunden. Aufzeichnen muss das Wertpapierdienstleistungsunternehmen aber auch ergänzende weitere individuelle Angaben des Kunden zu seinen wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung. Soweit die verschiedenen vom Kunden genannten Anliegen widerstreitend sind (wie beispielsweise die Anlageziele „hohe Rendite“ und „hohe Sicherheit“), ist im Protokoll darzu-

stellen, wie die Kundenanliegen gewichtet werden. Aufzeichnungen über die Angaben des Kunden zu seinen Anliegen und deren Gewichtung müssen ferner Rückschluss darauf geben, ob der Kunde im Verlauf der Anlageberatung seine Anliegen und deren Gewichtung geändert hat. Das ist beispielsweise der Fall, wenn der Kunde zunächst eine bestimmte Anlage oder Anlagen einer bestimmten Risikoklasse im Blick hatte, sich dann aber für eine andere Anlage oder eine Anlage einer anderen Risikoklasse entschieden hat und dies zugleich eine Änderung der Kundenanliegen darstellt. Um eine entsprechende Aufzeichnung zu gewährleisten, muss das Wertpapierdienstleistungsunternehmen in seinem Protokollvordruck ein entsprechendes Freitextfeld zur Aufzeichnung solcher Angaben vorsehen. Damit der Kunde überprüfen kann, ob das Beratungsprotokoll vollständige Angaben über seine im Zusammenhang mit der Anlageberatung geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung enthält, muss das entsprechende Freitextfeld auch im Falle einer EDV-gestützten Erstellung für den Kunden sichtbar sein. Aus der Kennzeichnung dieses Freitextfeldes muss für den Kunden erkennbar sein, dass in diesem Freitextfeld weitere Angaben zu seinen Anliegen und deren Gewichtung aufgezeichnet werden können.

Zur Dokumentation ergänzender Angaben des Kunden über seine persönliche Situation sowie seiner wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung kann auch ein einziges, entsprechend überschriebenes Freitextfeld verwendet werden.“

Eines der zentralen Felder des Beratungsgesprächs und seiner Dokumentation stellt der folgende Abschnitt zu den Informationen über die persönliche Situation dar. Hierzu gehören nicht nur die finanziellen Verhältnisse samt finanzieller Verpflichtungen, sondern insbesondere auch die Kenntnisse und Erfahrungen mit entsprechenden Anlageformen. Hierbei wurde im entwickelten Vorschlag großen Wert auf eine klare Struktur der Produktklassen gelegt, gleichwohl stellt die gewählte Systematik einen Vorschlag dar und keine aus den Rechtstexten (s.o.) unmittelbar ableitbare Systematik.

Des Weiteren ist die Anlagedauer und der Zweck der Anlage zu erheben und zu protokollieren. Auch hier ist für Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit der Mehrfachangabe in eigenen Worten gut gegeben (siehe auch ausgefülltes Beispiel im Anhang). Wichtig in diesem Kontext ist, dass der Vorschlag so gehandhabt werden sollte, dass ähnlich einem „Y“-Modell mehrere verschiedene Anliegen derselben Person protokolliert werden können, also z.B. unterschiedliche Zwecke mit unterschiedlichen Dauern und unterschiedlicher Risikobereitschaft (s.u.). Zusätzlich wird im Vorschlag zur Konkretisierung des Kundenanliegens erfragt, welche Kriteriengewichtungen für Rendite, Risiko und andere Kriterien bestehen.

Die **Risikobereitschaft** lässt sich nur schwer ganz allgemein ermitteln und ist kaum fest „für alle Zeiten“ und für alle Ziele und Zwecke. Im Prinzip geht es darum, zu ermitteln, welcher Risikotyp ein Kunde bezogen auf einen Zweck und Produkt ist, also welche Risiken bei Geldanlagen der Kunde zu tragen bereit ist. Daher sind dabei Angaben zur Anlagedauer und zum Anlagezweck (s.o.) zu berücksichtigen. Im nachstehenden Vorschlag wird diese Einschätzung unter Einbeziehung der konkreten Situation dadurch erleichtert, indem mögliche Risikoeinschätzungen in Gruppen eingeteilt werden, mit ansteigendem Risiko von A nach E, und Beispiele angegeben werden, die die jeweilige Kategorie erläutern sollen.

Verschiedene Autoren kommen daher im Kontext der Risikoprofilbestimmung oder Risikoeinstellung von Anlegern zu verwandten Einschätzungen wie „Daher sollten Finanzinstitute ... auf Methoden zurückgreifen, welche diese direkt im Kontext Finanzanlagen er-

heben.“³⁶ Eine Studie der Commerzbank³⁷ kommt zu dem Ergebnis: Das WpHG „... verlangt von Anlegern, dass sie sich einer Risikoklasse zuordnen. Da aber ... die Klassifizierungen der Banken begrifflich wenig trennscharf und nicht selbsterklärend sind ..., wird diese inhaltlich wie formal-juristisch brisante Festlegung oft auf zweifelhafter Basis getroffen. Dies führt regelmäßig zu Strategiefehlern der Anleger. ... Die Bindungswirkung von Langfrist-Produkten ... und das daraus resultierende finanzielle Risiko ... werden kaum wahrgenommen.“

Die Vorgaben der Rechtstexte wurden im folgenden Vorschlag entsprechend als Grundlage berücksichtigt. Besonders hinsichtlich der Kenntnisse und Erfahrungen, der Anlageziele sowie wesentlicher Anliegen im Kontext insbesondere der Risikobereitschaft sind für Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeiten der Freitextdokumentation in eigenen Worten gut gegeben (siehe auch ausgefülltes Beispiel im Anhang). Sollten Dissonanzen zwischen genannten wesentlichen Anliegen und Angaben zu den Anlagezielen bestehen, so werden Neugewichtungen in einem Freitextfeld dokumentiert. Die Granularität der Angaben z.B. zum Einkommen oder zur Anlagedauer, stellt jeweils einen Vorschlag dar und keine aus den Rechtstexten (s.o.) unmittelbar ableitbare Systematik.

(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde), insbesondere ...

(5a) ... Ihre **finanziellen Verhältnisse**, um beurteilen zu können, ob konkrete Finanzinstrumente oder Wertpapierdienstleistungen geeignet sind

(5b) ... Ihre **Kenntnisse und Erfahrungen** mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen (z.B. Kauf / Verkauf von Wertpapieren)

(5c) ... Ihre **Anlageziele**, um Ihren Wünschen zu entsprechen

(5d) ... Ihre **persönlichen Daten**

Hinweis:

Die nachstehenden Angaben zu Ihrer persönlichen Situation sollen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erhoben werden, um in Ihrem Sinne beurteilen zu können, inwieweit konkrete Empfehlungen von uns für Sie tatsächlich geeignet sind (§ 31 Absatz 4 Wertpapierhandelsgesetz).


Die Daten müssen sich auf den KUNDEN beziehen, nicht etwa auf einen anwesenden Bevollmächtigten oder andere Personen, die am Gespräch teilnehmen.

Mit „geeignet“ ist im Gesetzessinne gemeint, ob das konkrete Geschäft, das Ihnen empfohlen wird, oder die konkrete Wertpapierdienstleistung Ihren Anlagezielen entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für Sie und Ihren Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und Sie mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen können.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen ohne diese Angaben von Ihnen im Zusammenhang mit einer Anlageberatung keine Empfehlung aussprechen dürfen. Bitte teilen Sie uns Änderungen zu den Angaben mit.

Bitte zögern Sie nicht, uns im Zweifel zu den verschiedenen Aspekten zu fragen!







(5a) Ihre finanziellen Verhältnisse

- Einkommen**, regelmäßig ... aus der Berufstätigkeit
(Mehrfachangaben möglich) aus Altersversorgung
(z.B. Rente, Pension) aus Vermietung / Verpachtung
 aus Kapitalvermögen (Zinsen, Dividenden etc.)
 andere Herkunft:  _____










³⁶ Nasic, A. / Weber, M. 2009, Die Anleger richtig einschätzen, in: Everling, O. / Müller, M. (Hrsg.), Risikoprofilung von Anlegern, bank-verlag, Köln, 137.

³⁷ Commerzbank 2003, Kanon der finanziellen Allgemeinbildung, Commerzbank Ideenlabor, Frankfurt 2003, 22.




Einkommen, regelmäßige Höhe nach Steuern und Sozialabgaben, Betrag pro Monat ca.

- unter 500 Euro:  _____
- 500 bis unter 1.000 Euro:  _____
- 1.000 bis unter 2.000 Euro:  _____
- 2.000 bis unter 3.000 Euro:  _____
- 3.000 bis unter 4.000 Euro:  _____
- über 4.000 Euro:  _____



Finanzielle Verpflichtungen, insbesondere aus Krediten oder Versicherungen, Betrag pro Monat ca. (Euro)

- aus Raten-/Konsumentenkredit (z.B. Auto, Reise):  □□□□
- aus Immobilienkredit (z.B. Wohnung, Haus):  □□□□
- aus Versicherungen:
(z.B. Lebens-, Unfall-, Berufsunfähigkeitsversicherung)  □□□□
- für Kapitalanlagen:
(z.B. Sparvertrag, Altersvorsorge)  □□□□
- aus Miete:  □□□□
- an eigener Lebenshaltung:  □□□□
- an Angehörige (z.B. Unterhalt für Eltern, Kinder):  □□□□
- andere:  _____  □□□□

Vermögenswerte, insbesondere Barvermögen, Kapitalvermögen, Immobilienvermögen, in der Gesamthöhe von ca.  □□□□□□ Euro

- Aufgeteilt in:
- Barvermögen:  □□%
 - Kapitalvermögen:  □□%
 - Immobilienvermögen:  □□%

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:



 _____
 _____

(5b) Ihre Kenntnisse und Erfahrungen mit Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen

Wir müssen Sie aufgrund der genannten gesetzlichen Bestimmungen fragen, welche Kenntnisse und Erfahrungen Sie hinsichtlich der nachstehenden Finanzinstrumente haben, damit wir beurteilen können, ob unsere Informationen angemessen und unsere Empfehlungen geeignet sind. Die Angaben liegen daher in Ihrem eigenen Interesse. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Wir haben die Finanzinstrumente in Produktgruppen eingeteilt, mit aufsteigendem Risiko von A nach E. In Klammern haben wir Ihnen wesentliche Produkte als Beispiele genannt. Die Einstufung einzelner Produkte kann sich im Zeitablauf ändern.

Zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch Angaben ergänzen:

 _____
 _____

Finanzinstrument	Kenntnisse und Erfahrungen				Umfang, Häufigkeit und Zeitraum bisheriger Geschäfte			
	Keine	Damit vertraut	bis 5 Jahre	Mehr als 5 Jahre	Nur Einmalig	Wiederholt: weniger als 10 pro Jahr	Wiederholt: mehr als 10 pro Jahr	Umsatz im Jahr ca. (in Euro)
Produktgruppe A (z.B. Sparformen, Tages-/Festgeld, Anleihen Bund / Länder) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Produktgruppe B (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern guter Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen; Pfandbriefe) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Produktgruppe C (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern nicht nur guter oder unklarer Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Produktgruppe D (z.B. Aktien und Anleihen in Fremdwährungen; Fonds, die in Rohstoffen oder Währungen anlegen; Genussscheine, offene Immobilien-Fonds) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Produktgruppe E (z.B. geschlossene Fonds (Immobilien, Schiffe etc.); Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures/Forwards); strukturierte Produkte („Zertifikate“: z.B. Index-, Discount-, Express-, Strategiezertifikate etc.); andere (z.B. stille Beteiligungen; Hedgefonds, Knockout-Produkte)) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

(5c) Ihre Anlageziele





Vom Gesetzgeber ist vorgesehen worden, dass Sie an dieser Stelle Angaben über die Anlagedauer, den Zweck der Anlage und Ihre Risikobereitschaft sowie mögliche weitere wesentliche Anliegen mitteilen. Diese Angaben helfen uns, unsere Empfehlungen nach Art und Umfang angemessen zu gestalten. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.





Die **Anlagedauer** soll ca. (Jahre) betragen:




[ggf. auch Mehrfachdokumentation, wenn mehrere Sachverhalte in einem parallel behandelt werden, also z.B. eine zeitlich gestaffelte Anlagedauer mit verschiedenen Beträgen]


- weniger als 1 Jahr
- 1 bis 2 Jahre
- 2 bis 5 Jahre
- 5 bis 10 Jahre
- 10 bis 20 Jahre
- mehr als 20 Jahre
- Andere (z.B. Verkauf): _____

Der vorrangige **Zweck der Anlage** soll sein:

- Vorsorge**
 - Rücklagen für Notfälle:  _____
(z.B. Krankheiten, Unfälle, Arbeitsunfähigkeit/-losigkeit)
 - Eigene Altersvorsorge:  _____
 - Vorsorge für Familie / Partner / Kinder:  _____
 - Anderer Anlass:  _____


- Späterer Kauf / Anschaffung**
 - Ansparen für Reise / Urlaub:  _____
 - Ansparen für große Anschaffungen:  _____
(z.B. Auto, Einrichtung)
 - Ansparen für eigene Immobilie:  _____
 - Anderer Anlass:  _____

- Allgemeiner Zweck**
 - Vermehrung des Vermögens:  _____
(z.B. unter hohem Risiko)
 - Erhöhung des laufenden Einkommens:  _____
(z.B. unter hohem Risiko)
 - Anderer Anlass:  _____

- Anderer Zweck:**  _____

Im Rahmen einer Geldanlage haben Sie wahrscheinlich schon einmal die Begriffe Risiko, Rendite, Liquidität (Verfügbarkeit) oder Bequemlichkeit (Informations- und Verwaltungsaufwand) gehört. Nachstehend haben Sie die Möglichkeit, dazu eigene Angaben zu machen, Sie können immer zwischen „unwichtig“ und „sehr wichtig“ unterscheiden:

[ggf. auch Mehrfachdokumentation, wenn mehrere Sachverhalte in einem parallel behandelt werden, also z.B. eine zeitlich gestaffelte Anlagedauer mit verschiedenen Beträgen]

	un- wichtig				sehr wichtig
Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohes Risiko bis zum Totalverlust mit hoher Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfache, unkomplizierte Verwaltung / Abwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nicht immer ständig informieren und nachfragen müssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alles schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einen Teil schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ökologisch-sozialer Beitrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderer:  _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die **Risikobereitschaft** lässt sich nur schwer ganz allgemein ermitteln und ist kaum fest „für alle Zeiten“. Im Prinzip geht es darum, zu ermitteln, welcher Risikotyp Sie sind, also welche Risiken bei Geldanlagen Sie zu tragen bereit sind. Daher berücksichtigen Sie bei Ihren Angaben bitte die Anlagedauer und den Anlagezweck (siehe oben). Um Ihnen eine entsprechende Angabe zu erleichtern, haben wir mögliche Risikoeinschätzungen in Gruppen eingeteilt, mit ansteigendem Risiko von A nach E, und Beispiele angegeben, die die jeweilige Kategorie erläutern sollen. Allgemein gilt, dass durch Inflation eine Rendite verringert wird (Geldentwertung: zukünftige Kaufkraft meines Geldes ist geringer). Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

[ggf. auch Mehrfachdokumentation, wenn mehrere Sachverhalte in einem parallel behandelt werden, also z.B. eine zeitlich gestaffelte Anlagedauer mit verschiedenen Beträgen]

Gruppe A (risikomeidend)

Möglichst wenig Risiko und ständige Verfügbarkeit (Zugriff; Liquidität) meiner Anlage, Rendite ist zweitrangig.

Die Zukunft ist nie ohne Risiken, aber ich möchte gerne Risiken weitgehend vermeiden; dafür bekomme ich auch nur eine (sehr) geringe Rendite.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann bekomme ich ohne Inflation diese 10.000 Euro in der Regel jederzeit zurück, einschließlich der versprochenen Verzinsung / Ausschüttung.

Gruppe B (risikoscheu)

Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht weitgehend.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 9.000 Euro zurück; auch den Großteil (90%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel nicht mehr als 10% oder 1.000 Euro.

Gruppe C (risikobereit)

Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht teilweise.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 5.000 Euro zurück; auch mindestens die Hälfte (50%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 50% oder 5.000 Euro.

Gruppe D (risikofreudig)

Hohes Risiko (auch Totalverlust) mit hoher Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht nicht.



Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.

Gruppe E (rein spekulativ)

Nur die Renditechance ist mir wichtig, Risiko ist unwichtig.


Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; es ist auch möglich, dass ich noch Geld nachzahlen muss, möglicherweise in nicht bekannter Höhe; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.



Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen: [z.B. wie viel verfügbar oder anlegbar ist]

 _____
 _____

(5d) Ihre persönlichen Daten [Optionale Daten, nur relevant, wenn der Kontext zu einem Finanzinstrument diese tatsächlich erfordert]


Geburtsjahr (JJJJ):  □□□□

Höchster **Bildungsabschluss** Haupt- oder Realschule mit / ohne Ausbildung / Lehre
 Abitur oder vergleichbar
 abgeschlossenes Studium (Fach):  _____

Familienstand / soziales Umfeld ledig
 verheiratet oder vergleichbar (eingetragene Lebenspartnerschaft)
 verwitwet, geschieden, getrennt oder vergleichbar
 Kinder (Anzahl minderjährig / volljährig):  □ / □
 soziale Verpflichtungen (z.B. für Eltern, Geschwister):  _____

Optional, nur situationsabhängig notwendig:

Berufstätigkeit: Heutige und/oder frühere berufliche Tätigkeit(en) (Mehrfachangaben möglich)

- Schule / Ausbildung / Studium oder vergleichbar
- Hausfrau/-mann
- nicht berufstätig, arbeitssuchend / arbeitslos
- Arbeiter / Angestellter
- leitende Position (z.B. ltd. Angestellter, Vorarbeiter/Meister)
- Beamter einfacher / mittlerer Dienst
- Beamter gehobener / höherer Dienst
- Rentner, Pensionär
- Selbständiger / Freiberufler
- Andere  _____

Optionaler Bereich – Anfang

Die von Ihnen genannten wesentlichen Anliegen und Ihre Angaben zu den Anlagezielen in Abschnitt (5c) sind nicht zweifelsfrei miteinander vereinbar. Daher wurde von uns folgende Gewichtung Ihrer Anliegen vorgenommen:

 _____

[Beispiel: die Anlageziele „hohe Rendite“ und „hohe Sicherheit“.]

Im Rahmen der Anlageberatung haben Sie Ihre Anliegen und deren Gewichtung wie folgt verändert:

 _____

[Beispiel: Der Kunde hatte zunächst eine bestimmte Anlage oder Anlagen einer bestimmten Risikoklasse im Blick, hat sich dann aber für eine andere Anlage oder eine Anlage einer anderen Risikoklasse entschieden und in diesem Kontext zugleich sein Kundenanliegen geändert, z.B. von „Vorsorge“ zu „Spekulation“.]

Optionaler Bereich – Ende

Abschnitt des Beratungsprotokolls zu den Finanzinstrumenten, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und den Empfehlungen samt Begründungen

Der zweite zentrale Abschnitt der Protokollierung nach den Informationen zur persönlichen Situation umfasst die Produktinformationen zu den Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und die Empfehlungen samt ihrer wesentlichen Gründe.

Das WpHG § 31 (3) führt dazu zunächst aus: "Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind verpflichtet, Kunden rechtzeitig und in verständlicher Form Informationen zur Verfügung zu stellen, die angemessen sind, damit die Kunden nach vernünftigem Ermessen die Art und die Risiken der ihnen angebotenen oder von ihnen nachgefragten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen verstehen und auf dieser Grundlage ihre Anlageentscheidungen treffen können. Die Informationen können auch in standardisierter Form zur Verfügung gestellt werden. Die Informationen müssen sich beziehen auf 1. das Wertpapierdienstleistungsunternehmen und seine Dienstleistungen, 2. die Arten von Finanzinstrumenten und vorgeschlagene Anlagestrategien einschließlich damit verbundener Risiken, 3. Ausführungsplätze und 4. Kosten und Nebenkosten."

In § 31 (3a) WpHG wird fortgeführt: „Im Falle einer Anlageberatung ist dem Kunden rechtzeitig vor dem Abschluss eines Geschäfts über Finanzinstrumente ein kurzes und leicht verständliches Informationsblatt über jedes Finanzinstrument zur Verfügung zu stellen, auf das sich eine Kaufempfehlung bezieht. Die Angaben in den Informationsblättern nach Satz 1 dürfen weder unrichtig noch irreführend sein und müssen mit den Angaben des Prospekts vereinbar sein. An die Stelle des Informationsblattes treten"

In § 31 (4a) WpHG wird schließlich ergänzt: "Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen, das die in Absatz 4 Satz 1 genannten Wertpapierdienstleistungen erbringt, darf seinen Kunden nur Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen empfehlen, die nach den eingeholten Informationen für den Kunden geeignet sind. Die Geeignetheit beurteilt sich nach Absatz 4 Satz 2."

Dazu führt das MaComp BT 6.2 (Inhalt des Beratungsprotokolls) weiter aus:

„Wesentliche Gründe und Gewichtung

Als Angaben zu den wesentlichen Gründen zu den im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen müssen die vom Berater tatsächlich genannten Gründe für die erteilten Empfehlungen aufgezeichnet werden. Hierbei handelt es sich um die vom Berater vorgebrachten wesentlichen Argumente, mit denen er den Kunden von seiner Empfehlung zu überzeugen beabsichtigt, wie beispielsweise der Verweis auf die vergangene Wertentwicklung, die besondere Expertise des Fondsmanagements, eine besondere steuerliche Gestaltung oder die Sicherheit der empfohlenen Anlage. Um eine entsprechende Aufzeichnung zu gewährleisten, muss das Wertpapierdienstleistungsunternehmen in seinem Protokollvordruck ein entsprechendes Freitextfeld zur Aufzeichnung solcher Angaben vorsehen. Damit der Kunde überprüfen kann, dass das Beratungsprotokoll vollständige Angaben über die vom Berater tatsächlich genannten Gründe für die erteilten Empfehlungen enthält, muss das entsprechende Freitextfeld auch im Falle einer EDV-gestützten Erstellung für den Kunden sichtbar sein. Aus der Überschrift dieses Freitextfeldes muss für den Kunden erkennbar sein, dass in diesem Freitextfeld die vom Berater tatsächlich genannten Gründe für die erteilten Empfehlungen aufgezeichnet werden müssen.“

Die Vorgaben der Rechtstexte wurden im folgenden Vorschlag entsprechend als Grundlage berücksichtigt. Besonders hinsichtlich der Wirkung der gegebenen Empfehlungen































wird ein Raster der Vermögenswerte vor und nach Realisierung der Empfehlungen im Klartext und in Euro aufgeführt. Damit können Verbraucherinnen und Verbraucher leichter beurteilen, welche Folgen bestimmte Empfehlungen haben (siehe auch ausgefülltes Beispiel im Anhang). Selbstverständlich sind auch andere Formen und Arten der Darstellung möglich, diese hier ist jedoch recht umfassend und systematisch. Zudem sollte auch hier grundsätzlich das vorgeschlagene „Y“-Modell angewendet werden. Gemäß den zitierten Rechtstexten ist die „suitability“ bzw. Geeignetheit allerdings auf WpHG-Produkte fokussiert und nicht auf alle Vermögenswerte und -formen. Analog der Ergebnisse der Studie Oehler 2011 (ZBB, 2/2012) sollten standardisierte Muster-PIBs zur Vereinfachung und zur besseren Verständlichkeit der Protokolle integriert werden, dies wird am Beispiel im Anhang demonstriert.

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

... mit PIBs ... oder den Informationen daraus ...





(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____































Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

 _____
 _____
 _____
 _____

[Beispiele: Bezug zu Einzelprodukten und persönlicher Situation, Kenntnissen/Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse, Anlagezielen sowie im Kontext einzelner Produktmerkmale wie besondere Risiken / Sicherheit, besondere Chancen / Rendite, steuerliche Gestaltung / Wirkung; bestehen Einschränkungen hinsichtlich der Finanzinstrumente, der Emittenten oder der Wertpapierdienstleistungen, die berücksichtigt werden können, und/oder werden bestimmte Finanzinstrumente, Emittenten oder Wertpapierdienstleistungen bevorzugt berücksichtigt.]

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
 (z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____


Optionaler Bereich – Anfang


Anlageberatung und Geschäftsabschluss mit Kommunikationsmitteln, die die Übermittlung des Protokolls vor dem Geschäftsabschluss nicht gestatten:

Es ist Ihr (Kunde) ausdrücklicher Wunsch, noch vor Erhalt des Protokolls Geschäftsabschlüsse zu tätigen. Daher haben Sie für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist, innerhalb von einer Woche nach dem Zugang des Protokolls ein Recht zum Rücktritt von den auf der Beratung beruhenden Geschäften.

Optionaler Bereich – Ende

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  erstellt.

Ort sowie Datum (TTMMJJJJ): 

Unterschrift (Name im Klartext)

3.4 Musterprotokoll für den Folgeinsatz

Aus den zitierten Rechtstexten folgt:³⁸ „Ein Protokoll muss auch dann erstellt werden, wenn ... Beratung mehrfach oder in regelmäßig wiederkehrenden Abständen in Anspruch ...“ genommen wird. Das vorgeschlagene Protokoll für Folgeberatungen geht auf die Diskussion mit Anbietern und die ausgewerteten Unterlagen zu den Bestandskunden zurück. Wesentliches Anliegen ist hier, auf bereits vorhandene Dokumentationen dann zurückgreifen und verweisen zu können, wenn Verbraucherinnen und Verbrauchern diese (früher) ausgehändigt wurden. Hierzu zählt auch der oben genannte sog. WpHG-Bogen gem. § 31 (4) WpHG, der bereits vor Einführung der Protokollpflicht geregelt war. Der Rückgriff und Rückverweis nutzt nicht nur Anbietern, sondern insbesondere auch Verbraucherinnen und Verbrauchern, da insgesamt in Folgesituationen deutlich weniger Informationen neu aufgezeichnet und gelesen werden müssen. Wichtig ist aber in diesem Kontext, dass auch im „Kurzprotokoll“ ausreichend Möglichkeit besteht, via Freitextfeldern individuelle Angaben zu machen, auch zu möglichen Änderungen seit der letzten Beratungssituation.

Das vollständige Musterprotokoll dieses Kapitels befindet sich jeweils als Leerformular und als ausgefülltes Beispiel im Anhang dieses Abschlussberichts.

Einleitender Abschnitt des Beratungsprotokolls inkl. der Daten der Gesprächspartner, der Dauer des Gesprächs und des Anlasses der Beratung


Insbesondere am (ausgefüllten) Beispiel zeigt sich die Verkürzung, weil hier davon auszugehen ist, dass kunden- und anbieterseitige Daten weitgehend bekannt, erfasst und ausgedruckt sind, bevor ein Folgegespräch beginnt.


Beratungsprotokoll

Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.

(1) Ihre persönlichen Daten (von uns erfasst)

Name, Vorname, Titel:  _____

Bereits Kunde / Kunden-Nr:  _____

Anschrift (Straße, PLZ/Ort):  _____

Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich):  _____

E-Mail:  _____

Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____





(2) Unsere Daten

Name, Vorname des Beraters:  _____

³⁸ BaFin 2012, Anlageberatung – Was Sie als Kunde beachten sollten, Bonn/Frankfurt, 2.

(3) Anlass der Anlageberatung



Ihre Initiative (Kunde)

- Wertpapiergeschäfte  _____
(z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depotöffnung)
- Besondere persönliche Situation:  _____
(z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)
- Vorsorge  _____
- „Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“
- Späterer Kauf / Anschaffung
- Informationen aus den Medien
- Anderer Anlass:  _____

Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____

Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

Als Kunde habe ich mich schon verschiedentlich mit Themen der Finanzanlage oder Vorsorge beschäftigt, z.B. Bücher und Schriften gelesen, Kurse in der Volkshochschule besucht etc.

 _____
 _____

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  □□ □□ □□□□

Uhrzeit von / bis (hh:mm):  □□:□□ bis □□:□□ Uhr

Abschnitt des Beratungsprotokolls zur Aufnahme der persönlichen Situation des Kunden, insbesondere der finanziellen Verhältnisse, der Kenntnisse und Erfahrungen, der Anlageziele und der persönlichen Daten

Zum bereits oben genannten Rückverweis regelt das MaComp BT 6.2 (Inhalt des Beratungsprotokolls):

„Bezugnahme auf weitere Unterlagen

Das Wertpapierdienstleistungsunternehmen darf in dem Beratungsprotokoll auf zu einem früheren Zeitpunkt erstellte Unterlagen wie beispielsweise Aufzeichnungen von Informationen über die persönliche Situation des Kunden, einschließlich der nach § 31 Abs. 4 Satz 1 WpHG einzuholenden Informationen Bezug nehmen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: Aus der Bezugnahme muss auch für einen Dritten ersichtlich sein, um welche zu einem früheren Zeitpunkt gefertigte Aufzeichnung es sich handelt; hierzu müssen die genaue Bezeichnung sowie das Erstellungsdatum der Unterlagen im Protokoll angegeben sein. Weiterhin müssen die in Bezug genommenen Unterlagen dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt worden sein und das Wertpapierdienstleistungsunternehmen die in Bezug genommene frühere Aufzeichnung solange aufbewahren, wie das Beratungsprotokoll aufzubewahren ist.

Aber auch im Falle einer Bezugnahme auf zu einem früheren Zeitpunkt erstellte Unterlagen muss der Protokollvordruck die Dokumentation ergänzender Angaben des Kunden

über seine persönliche Situation sowie seiner wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung ermöglichen.“

Auch aus diesem Grund wurde in den Vorschlag des Kurzprotokolls ausdrücklich die frühere Protokollierung aufgenommen. Grundsätzlich optional ist die Angabe, wann ein Kunde die frühere Dokumentation erhalten hat.


(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde)


Es gelten die dokumentierten Angaben zur persönlichen Situation aus dem Beratungsprotokoll vom / *optional: aus dem WpHG-Erhebungsbogen vom* [nicht Zutreffendes bitte streichen] [TTMMJJJJ]

 □□ □□ □□□□ , [optional: das/den Sie erhalten haben am  □□ □□ □□□□]

[Empfehlung/optional: „Der bisherige WpHG-Erhebungsbogen/das bisherige Beratungsprotokoll liegt dem aktuellen/neuen Protokoll bei.“]

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:

 _____

 _____

Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen:

 _____

 _____

Abschnitt des Beratungsprotokolls zu den Finanzinstrumenten, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und den Empfehlungen samt Begründungen































Analog zum Musterprotokoll für den Ersteinsatz wurden die Vorgaben der Rechtstexte im folgenden Vorschlag entsprechend als Grundlage berücksichtigt. Besonders hinsichtlich der Wirkung der gegebenen Empfehlungen wird auch hier ein Raster der Vermögenswerte vor und nach Realisierung der Empfehlungen im Klartext und in Euro aufgeführt. Damit können Verbraucherinnen und Verbraucher leichter beurteilen, welche Folgen bestimmte Empfehlungen haben (siehe auch ausgefülltes Beispiel im Anhang). Selbstverständlich sind auch andere Formen und Arten der Darstellung möglich, diese hier ist jedoch recht umfassend und systematisch. Zudem sollte auch hier grundsätzlich das vorgeschlagene „**Y**“-Modell angewendet werden. Gemäß den zitierten Rechtstexten ist die „suitability“ bzw. Geeignetheit allerdings auf WpHG-Produkte fokussiert und nicht auf alle Vermögenswerte und -formen. Analog der Ergebnisse der Studie Oehler 2011 (ZBB, 2/2012) sollten standardisierte Muster-PIBs zur Vereinfachung und zur besseren Verständlichkeit der Protokolle integriert werden, dies wird am Beispiel im Anhang demonstriert.

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

... mit PIBs ... oder den Informationen daraus ...





(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____

Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

-  _____
-  _____
-  _____
-  _____

[Beispiele: Bezug zu Einzelprodukten und persönlicher Situation, Kenntnissen/Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse, Anlagezielen sowie im Kontext einzelner Produktmerkmale wie besondere Risiken / Sicherheit, besondere Chancen / Rendite, steuerliche Gestaltung / Wirkung; bestehen Einschränkungen hinsichtlich der Finanzinstrumente, der Emittenten oder der Wertpapierdienstleistungen, die berücksichtigt werden können, und/oder werden bestimmte Finanzinstrumente, Emittenten oder Wertpapierdienstleistungen bevorzugt berücksichtigt.]

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben: □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.): □□□□□□
- Tagesgeld: □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate □□): □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung): □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung): □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%): □□□□□□
- Bausparguthaben: □□□□□□
- Aktien: □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder: □□□□□□
- Pfandbriefe: _____ □□□□□□
- Anleihen andere Staaten: _____ □□□□□□
- Anleihen Unternehmen: _____ □□□□□□
- Genußscheine: _____ □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index: □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index: □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen: □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds: □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe): □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures): □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“): □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen): _____ □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen: □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) _____

Optionaler Bereich – Anfang

Anlageberatung und Geschäftsabschluss mit Kommunikationsmitteln, die die Übermittlung des Protokolls vor dem Geschäftsabschluss nicht gestatten:

Es ist Ihr (Kunde) ausdrücklicher Wunsch, noch vor Erhalt des Protokolls Geschäftsabschlüsse zu tätigen. Daher haben Sie für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist, innerhalb von einer Woche nach dem Zugang des Protokolls ein Recht zum Rücktritt von den auf der Beratung beruhenden Geschäften.

Optionaler Bereich – Ende

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ): □□ □□ □□□□ erstellt.

Ort sowie Datum (TTMMJJJJ): □□ □□ □□□□

Unterschrift (Name im Klartext)

3.5 Zusammenfassung

Das Argument, ein Protokoll würde Verbraucherinnen und Verbrauchern das spätere (einfache) Nachvollziehen („Auswerten“) des Beratungsgesprächs erlauben, greift schon allein angesichts der Phänomene der deutlichen Asymmetrien der Information, der Gestaltung und der Betroffenheit zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher viel zu kurz. Aber selbst wenn man der rein theoretischen Annahme folgen würde, es gäbe nur eine Anlagewelt der Symmetrien, dann blieben die aus der Behavioral Finance bekannten weiteren Phänomene („biases“, „Heuristiken“, „als ob“-Paradoxon). Weder solche Asymmetrien – eigentlich ja genau der Anlass für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Beratung aufzusuchen – noch die bounded rationality der Informationswahrnehmung, -speicherung und -verarbeitung aller am Beratungsprozess Beteiligten lassen sich „wegregulieren“.

Allein der Umstand, dass der asymmetrisch deutlich begünstigte „Experte“ (Verkäufer, Mittler, Makler, Berater etc.) die Aufzeichnung erstellt, schafft Fakten, denen dann erst einmal zu widersprechen wäre, falls diese nicht korrekt wären. Gerade aber um die Korrektheit und die Übereinstimmung (Passung) zwischen Beratungsgespräch und Beratungsdokumentation überprüfen zu können, benötigte ein Verbraucher erst eine entsprechende Expertise, die er im Zweifel gar nicht haben kann. Abgesehen vom (hohen) Aufwand einer Widerspruchsauseinandersetzung für Verbraucher, wirkt zumindest ein Teil der Aufzeichnung des Anbieters in den Augen externer Dritter (z.B. Gerichte, BaFin) korrekt (die gut bekannte „normative Kraft des Faktischen“).

Zwar könnte man angesichts einer solchen Erkenntnis und Regulierungsproblematik – aktuell wohl eher theoretisch – für eine Abschaffung der Protokollierung plädieren, so lange diese eher zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher wirkt. **Effektiv**, ggf. auch effizient und insbesondere verbraucherfreundlich dagegen wäre eine **grundsätzliche Beweislastumkehr**, kombiniert mit einer **einfachen und preiswerten Rechtsdurchsetzung** und **Kontrolle**. Andererseits erscheint es eher praxisorientiert und realistisch, Überlegungen zu favorisieren, das nun einmal vorhandene Instrument des Protokolls, zusammen mit verwandten Maßnahmen wie den PIBs, im Beratungsalltag und in der Aufsichtsstruktur so zu gestalten, dass es verbraucherfreundlichere Züge erhält und zugleich für Anbieter administrabel und bezahlbar bleibt. In diesen Kontext gehört auch, dass Kunden sinnvollerweise aufgrund der geschilderten Position keine Unterschrift leisten sollten. In der Gesetzesbegründung findet sich hierzu dann auch folgerichtig: „Die Unterschrift des Kunden auf dem Protokoll wurde bewusst nicht vorgeschrieben. Sie hätte keine anleger-schützende Funktion. Im Gegenteil könnte sie sich sogar nachteilig für den Kunden auswirken, wenn er sich ungeachtet seiner Zweifel an der Richtigkeit des Protokolls an dieses gebunden fühlte.“³⁹

Im Lichte dieser kurzen abschließenden Erörterung sollen daher **konkrete Handlungsempfehlungen zur weiteren Nutzung der Beratungsdokumentation mittels Protokoll** im Bereich Verbraucherfinanzen gegeben werden.

- Hierzu gehören zunächst **Standardisierungsmaßnahmen**, die über eine reine Gliederungsvorgabe hinausgehen und typisierte Mustertexte enthalten, allerdings mit den notwendigen individuellen kundenorientierten Eintragungen in Freitextfeldern. Dazu hat dieses Projekt konkrete, mit der Praxis erörterte Vorschläge erarbeitet, die auch administrativ und regulatorisch/aufsichtlich umsetzbar sind.

³⁹ Deutscher Bundestag, Drucksache 16/12814, 29. 04. 2009, 36 [Unterstreichungen vom Autor].

- Die ausführliche, praxisgestützte Diskussion im Projekt ergibt als Ergebnis, dass im Wesentlichen **zwei verschiedene Musterprotokolle** sinnvoll erscheinen. Ein Musterprotokoll für die Erstberatung (Finanz-Check) und ein deutlich verkürztes für die Folgeberatung. Die (empirisch) eruierte Individualisierung und Differenzierung der Beratungssituationen samt Kundencharakteristika wird entsprechend in der Dokumentation, insbesondere in der ersten Protokollvariante realisiert, so dass keine weitere Ausdifferenzierung verschiedener Musterprotokolle zielführend erscheint.
- Dann ist der Prozess der Beratungsdokumentation ggf. dadurch **transparenter** zu gestalten, dass das jeweilige Leerformular des Protokolls dem (potentiellen) Kunden zum Mit-Lesen und Mit-Schreiben im Beratungsgespräch zur Verfügung steht. Mit-Lesen trägt zum Verständnis des Gespräches, Mit-Schreiben zum besseren späteren Nachvollziehen bei.
- Des Weiteren sollten die beiden **Regulierungsinstrumente** der Produktinformationsblätter (PIBs) und des Beratungsprotokolls insofern **zusammengeführt** werden, als gut gestaltete, klare, verständliche und vergleichbare PIBs (Oehler 2011, ZBB 2/2012) wesentliche Bausteine der Beratung sein können (wesentliche Aspekte der Funktionsweise eines Produkts, der Risiken, der Wertentwicklung, der Verfügbarkeit, der Kosten). In der Beratungsdokumentation wird genau diese Information im Rahmen der Empfehlungsphase (s.o.) ebenfalls erforderlich. Im genannten Sinne gut gestaltete PIBs sind also gerade nicht – wie gerne fälschlicherweise behauptet – vergleichsweise kleine Elemente im Informations- und Entscheidungsprozess von Verbraucherinnen und Verbrauchern, sondern elementar.
- Eine **Standardisierung und Typisierung der Protokolle** würde **in Verbindung mit den PIBs** eine deutliche Nutzensteigerung für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie für Anbieter vermuten lassen. Ein vergleichbares Vorgehen liegt mit der ersten umfassenden wissenschaftlichen, empirischen Studie zur Gestaltung der Produktinformationsblätter im Bereich Finanzdienstleistungen (Oehler 2011, ZBB 2/2012) für PIBs bereits vor.
- Zusätzlich ist dringlich eine **Harmonisierung der Regulierung zu allen verwandten Bereichen der Verbraucherfinanzen**, also einfache Geldanlagen, Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen (WpHG), Versicherungen, Fonds sowie sog. Finanzanlagen zu realisieren. Dies betrifft die Beratungsdokumentation ebenso wie die PIBs und weitere Aspekte wie beispielsweise die Verjährung oder auch die Beaufsichtigung.
- Ferner ist beim Beratungsprotokoll die „Positivdiskriminierung“ des Kommunikationsmittels Telefon zu beseitigen, hierfür gibt es keine Rechtfertigung. Selbiges gilt für die abweichende Verzichtregelung bei Versicherungen. Es sollte einheitlich für Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich Verbraucherfinanzen (Geldanlagen, Versicherungen, Fonds sowie sog. Finanzanlagen) ein **einfacher Protokollverzicht** unabhängig von spezifischen Gegebenheiten wie der Wahl des Kommunikationsmittels möglich sein.
- Eine **Unterschrift** eines Protokolls seitens **der Verbraucherinnen und Verbraucher** sollte **ausgeschlossen** werden, in allen genannten Bereichen der Verbraucherfinanzen.
- Es sollten darüber hinaus geeignete **Qualitätssicherungsmaßnahmen** entwickelt werden, die ggf. eine geeignete aufsichtliche Struktur (BaFin oder ähnlich) erfordern. Hierzu gehören zunächst nicht nur die entsprechenden **Qualifizierungsmaßnahmen** zur Protokollierungskompetenz des verkaufenden Personals der Anbieter im Bereich Verbraucherfinanzen, sondern vor allem auch deren Überprüfung.

- Weitergehend sind außerdem Überlegungen zu **kontinuierlicher Qualitätssicherung** zu diskutieren, nachdem methodisch und wissenschaftlich klar ist, dass mystery testing mit „Schein-“ oder Laufkunden nicht als primäre Quelle dienen kann. Dabei ist zudem daran zu denken, wie systematischer als bislang Fehlanreize aus der Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher (monetäre Anreize im Vertrieb, Enthftung) minimiert werden könnten.
- Inwieweit eine nicht-legislative **Stärkung der internen Kontrollmechanismen** zielführend wäre, sowie die Entwicklung von Kodizes, die bereichsübergreifend für Geldanlage und Versicherung sowie Fonds und Finanzanlagen zur Stärkung der Compliance und damit zur Vermeidung von Fehlern sowie zur Stärkung der Verbraucherorientierung bei der Handhabung der Beratungsdokumentation beitragen, oder **legislative Maßnahmen** mit Kontrollstandards und klarem Rechtsvollzug notwendig sind, sollte weiter erörtert werden (Aufsicht, insbesondere unangekündigte und umfangreichere Prüfungen, inkl. Verstärkung der gesamten Aufsichtsstruktur, Verschärfung der Sanktionsmechanismen).







Anhang 1: Musterprotokoll 1 (Erstberatung)

Beratungsprotokoll

Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.







(1) Ihre persönlichen Daten

- Name, Vorname, Titel:  _____
- Bereits Kunde / Kunden-Nr:  _____
- Anschrift (Straße, PLZ/Ort):  _____
- Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich):  _____
- E-Mail:  _____
- Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____



(2) Unsere Daten

- Name, Vorname des Beraters:  _____

(3) Anlass der Anlageberatung

- Ihre Initiative (Kunde)
 - Wertpapiergeschäfte  _____
(z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depotöffnung)
 - Besondere persönliche Situation:  _____
(z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)
 - Vorsorge  _____
 - „Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“
 - Späterer Kauf / Anschaffung
 - Informationen aus den Medien
 - Anderer Anlass:  _____
- Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____
- Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

Als Kunde habe ich mich schon verschiedentlich mit Themen der Finanzanlage oder Vorsorge beschäftigt, z.B. Bücher und Schriften gelesen, Kurse in der Volkshochschule besucht etc.

-  _____
-  _____

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

- Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  □□ □□ □□□□
- Uhrzeit von / bis (hh:mm):  □□:□□ bis □□:□□ Uhr

(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde), insbesondere ...

(5a) ... Ihre **finanziellen Verhältnisse**, um beurteilen zu können, ob konkrete Finanzinstrumente oder Wertpapierdienstleistungen geeignet sind

(5b) ... Ihre **Kenntnisse und Erfahrungen** mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen (z.B. Kauf / Verkauf von Wertpapieren)

(5c) ... Ihre **Anlageziele**, um Ihren Wünschen zu entsprechen

(5d) ... Ihre **persönlichen Daten**

Hinweis:

Die nachstehenden Angaben zu Ihrer persönlichen Situation sollen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erhoben werden, um in Ihrem Sinne beurteilen zu können, inwieweit konkrete Empfehlungen von uns für Sie tatsächlich geeignet sind (§ 31 Absatz 4 Wertpapierhandelsgesetz).

Die Daten müssen sich auf den KUNDEN beziehen, nicht etwa auf einen anwesenden Bevollmächtigten oder andere Personen, die am Gespräch teilnehmen.

Mit „geeignet“ ist im Gesetzessinne gemeint, ob das konkrete Geschäft, das Ihnen empfohlen wird, oder die konkrete Wertpapierdienstleistung Ihren Anlagezielen entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für Sie und Ihren Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und Sie mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen können.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen ohne diese Angaben von Ihnen im Zusammenhang mit einer Anlageberatung keine Empfehlung aussprechen dürfen. Bitte teilen Sie uns Änderungen zu den Angaben mit.

Bitte zögern Sie nicht, uns im Zweifel zu den verschiedenen Aspekten zu fragen!

(5a) Ihre finanziellen Verhältnisse

- Einkommen**, regelmäßig ... aus der Berufstätigkeit
- (Mehrfachangaben möglich) aus Altersversorgung (z.B. Rente, Pension)
- aus Vermietung / Verpachtung
- aus Kapitalvermögen (Zinsen, Dividenden etc.)
- andere Herkunft: _____

Einkommen, regelmäßige Höhe nach Steuern und Sozialabgaben, Betrag pro Monat ca.

- unter 500 Euro: _____
- 500 bis unter 1.000 Euro: _____
- 1.000 bis unter 2.000 Euro: _____
- 2.000 bis unter 3.000 Euro: _____
- 3.000 bis unter 4.000 Euro: _____
- über 4.000 Euro: _____

Finanzielle Verpflichtungen, insbesondere aus Krediten oder Versicherungen, Betrag pro Monat ca. (Euro)

- aus Raten-/Konsumentenkredit (z.B. Auto, Reise): □□□□
- aus Immobilienkredit (z.B. Wohnung, Haus): □□□□
- aus Versicherungen: □□□□
(z.B. Lebens-, Unfall-, Berufsunfähigkeitsversicherung)
- für Kapitalanlagen: □□□□
(z.B. Sparvertrag, Altersvorsorge)
- aus Miete: □□□□
- an eigener Lebenshaltung: □□□□
- an Angehörige (z.B. Unterhalt für Eltern, Kinder): □□□□
- andere: _____ □□□□

Vermögenswerte, insbesondere Barvermögen, Kapitalvermögen, Immobilienvermögen, in der Gesamthöhe von ca. □□□□□□ Euro

Aufgeteilt in: Barvermögen: %
 Kapitalvermögen: %
 Immobilienvermögen: %

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:

(5b) Ihre Kenntnisse und Erfahrungen mit Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen

Wir müssen Sie aufgrund der genannten gesetzlichen Bestimmungen fragen, welche Kenntnisse und Erfahrungen Sie hinsichtlich der nachstehenden Finanzinstrumente haben, damit wir beurteilen können, ob unsere Informationen angemessen und unsere Empfehlungen geeignet sind. Die Angaben liegen daher in Ihrem eigenen Interesse. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Wir haben die Finanzinstrumente in Produktgruppen eingeteilt, mit aufsteigendem Risiko von A nach E. In Klammern haben wir Ihnen wesentliche Produkte als Beispiele genannt. Die Einstufung einzelner Produkte kann sich im Zeitablauf ändern.

Zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch Angaben ergänzen:

Finanzinstrument	Kenntnisse und Erfahrungen				Umfang, Häufigkeit und Zeitraum bisheriger Geschäfte			
	Keine	Damit vertraut	bis 5 Jahre	Mehr als 5 Jahre	Nur Einmalig	Wiederholt: weniger als 10 pro Jahr	Wiederholt: mehr als 10 pro Jahr	Umsatz im Jahr ca. (in Euro)
Produktgruppe A (z.B. Sparformen, Tages-/Festgeld, Anleihen Bund / Länder) <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
Produktgruppe B (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern guter Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen; Pfandbriefe) <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
Produktgruppe C (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern nicht nur guter oder unklarer Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen) <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
Produktgruppe D (z.B. Aktien und Anleihen in Fremdwährungen; Fonds, die in Rohstoffen oder Währungen anlegen; Genussscheine, offene Immobilien-Fonds) <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____

Produktgruppe E (z.B. geschlossene Fonds (Immobilien, Schiffe etc.); Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures/Forwards); strukturierte Produkte („Zertifikate“: z.B. Index-, Discount-, Express-, Strategiezertifikate etc.); andere (z.B. stille Beteiligungen; Hedgefonds, Knockout-Produkte)) _____	□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---	---

MUSTER 1

(5c) Ihre Anlageziele

Vom Gesetzgeber ist vorgesehen worden, dass Sie an dieser Stelle Angaben über die Anlagedauer, den Zweck der Anlage und Ihre Risikobereitschaft sowie mögliche weitere wesentliche Anliegen mitteilen. Diese Angaben helfen uns, unsere Empfehlungen nach Art und Umfang angemessen zu gestalten. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Die **Anlagedauer** soll ca. (Jahre) betragen:

[ggf. auch Mehrfachdokumentation, wenn mehrere Sachverhalte in einem parallel behandelt werden, also z.B. eine zeitlich gestaffelte Anlagedauer mit verschiedenen Beträgen]

- weniger als 1 Jahr
- 1 bis 2 Jahre
- 2 bis 5 Jahre
- 5 bis 10 Jahre
- 10 bis 20 Jahre
- mehr als 20 Jahre
- Andere (z.B. Verkauf): _____

Der vorrangige **Zweck der Anlage** soll sein:

- Vorsorge**
 - Rücklagen für Notfälle: _____
(z.B. Krankheiten, Unfälle, Arbeitsunfähigkeit/-losigkeit)
 - Eigene Altersvorsorge: _____
 - Vorsorge für Familie / Partner / Kinder: _____
 - Anderer Anlass: _____


- Späterer Kauf / Anschaffung**
 - Ansparen für Reise / Urlaub: _____
 - Ansparen für große Anschaffungen: _____
(z.B. Auto, Einrichtung)
 - Ansparen für eigene Immobilie: _____
 - Anderer Anlass: _____

- Allgemeiner Zweck**
 - Vermehrung des Vermögens: _____
(z.B. unter hohem Risiko)
 - Erhöhung des laufenden Einkommens: _____
(z.B. unter hohem Risiko)
 - Anderer Anlass: _____

- Anderer Zweck:** _____

Im Rahmen einer Geldanlage haben Sie wahrscheinlich schon einmal die Begriffe Risiko, Rendite, Liquidität (Verfügbarkeit) oder Bequemlichkeit (Informations- und Verwaltungsaufwand) gehört. Nachstehend haben Sie die Möglichkeit, dazu eigene Angaben zu machen, Sie können immer zwischen „unwichtig“ und „sehr wichtig“ unterscheiden:

[ggf. auch Mehrfachdokumentation, wenn mehrere Sachverhalte in einem parallel behandelt werden, also z.B. eine zeitlich gestaffelte Anlagedauer mit verschiedenen Beträgen]

	un- wichtig				sehr wichtig
Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohes Risiko bis zum Totalverlust mit hoher Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfache, unkomplizierte Verwaltung / Abwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nicht immer ständig informieren und nachfragen müssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alles schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einen Teil schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ökologisch-sozialer Beitrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere:  _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die **Risikobereitschaft** lässt sich nur schwer ganz allgemein ermitteln und ist kaum fest „für alle Zeiten“. Im Prinzip geht es darum, zu ermitteln, welcher Risikotyp Sie sind, also welche Risiken bei Geldanlagen Sie zu tragen bereit sind. Daher berücksichtigen Sie bei Ihren Angaben bitte die Anlagedauer und den Anlagezweck (siehe oben). Um Ihnen eine entsprechende Angabe zu erleichtern, haben wir mögliche Risikoeinschätzungen in Gruppen eingeteilt, mit ansteigendem Risiko von A nach E, und Beispiele angegeben, die die jeweilige Kategorie erläutern sollen. Allgemein gilt, dass durch Inflation eine Rendite verringert wird (Geldentwertung: zukünftige Kaufkraft meines Geldes ist geringer). Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Gruppe A (risikomeidend)

Möglichst wenig Risiko und ständige Verfügbarkeit (Zugriff; Liquidität) meiner Anlage, Rendite ist zweitrangig.

Die Zukunft ist nie ohne Risiken, aber ich möchte gerne Risiken weitgehend vermeiden; dafür bekomme ich auch nur eine (sehr) geringe Rendite.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann bekomme ich ohne Inflation diese 10.000 Euro in der Regel jederzeit zurück, einschließlich der versprochenen Verzinsung / Ausschüttung.

Gruppe B (risikoscheu)

Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht weitgehend.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 9.000 Euro zurück; auch den Großteil (90%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel nicht mehr als 10% oder 1.000 Euro.

Gruppe C (risikobereit)

Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht teilweise.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 5.000 Euro zurück; auch mindestens die Hälfte (50%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 50% oder 5.000 Euro.

Gruppe D (risikofreudig)

Hohes Risiko (auch Totalverlust) mit hoher Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht nicht.



Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.

Gruppe E (rein spekulativ)

Nur die Renditechance ist mir wichtig, Risiko ist unwichtig.


Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; es ist auch möglich, dass ich noch Geld nachzahlen muss, möglicherweise in nicht bekannter Höhe; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.



Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen: [z.B. wie viel verfügbar oder anlegbar ist]

 _____
 _____

(5d) Ihre persönlichen Daten


Geburtsjahr (JJJJ):  □□□□

Höchster Bildungsabschluss Haupt- oder Realschule mit / ohne Ausbildung / Lehre
 Abitur oder vergleichbar
 abgeschlossenes Studium (Fach):  _____

Familienstand / soziales Umfeld ledig
 verheiratet oder vergleichbar (eingetragene Lebenspartnerschaft)
 verwitwet, geschieden, getrennt oder vergleichbar
 Kinder (Anzahl minderjährig / volljährig):  □ / □
 soziale Verpflichtungen (z.B. für Eltern, Geschwister):  _____

Optional, nur situationsabhängig notwendig:

Berufstätigkeit: Heutige und/oder frühere berufliche Tätigkeit(en) (Mehrfachangaben möglich)

- Schule / Ausbildung / Studium oder vergleichbar
- Hausfrau/-mann
- nicht berufstätig, arbeitssuchend / arbeitslos
- Arbeiter / Angestellter
- leitende Position (z.B. ltd. Angestellter, Vorarbeiter/Meister)
- Beamter einfacher / mittlerer Dienst
- Beamter gehobener / höherer Dienst
- Rentner, Pensionär
- Selbständiger / Freiberufler
- Andere  _____

Optionaler Bereich – Anfang

Die von Ihnen genannten wesentlichen Anliegen und Ihre Angaben zu den Anlagezielen in Abschnitt (5c) sind nicht zweifelsfrei miteinander vereinbar. Daher wurde von uns folgende Gewichtung Ihrer Anliegen vorgenommen:

 _____

[Beispiel: die Anlageziele „hohe Rendite“ und „hohe Sicherheit“.]

Im Rahmen der Anlageberatung haben Sie Ihre Anliegen und deren Gewichtung wie folgt verändert:

 _____

[Beispiel: Der Kunde hatte zunächst eine bestimmte Anlage oder Anlagen einer bestimmten Risikoklasse im Blick, hat sich dann aber für eine andere Anlage oder eine Anlage einer anderen Risikoklasse entschieden und in diesem Kontext zugleich sein Kundenanliegen geändert, z.B. von „Vorsorge“ zu „Spekulation“.]































Optionaler Bereich – Ende

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

... mit PIBs ... oder den Informationen daraus ...





(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____































Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

-  _____
-  _____
-  _____
-  _____

[Beispiele: Bezug zu Einzelprodukten und persönlicher Situation, Kenntnissen/Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse, Anlagezielen sowie im Kontext einzelner Produktmerkmale wie besondere Risiken / Sicherheit, besondere Chancen / Rendite, steuerliche Gestaltung / Wirkung; bestehen Einschränkungen hinsichtlich der Finanzinstrumente, der Emittenten oder der Wertpapierdienstleistungen, die berücksichtigt werden können, und/oder werden bestimmte Finanzinstrumente, Emittenten oder Wertpapierdienstleistungen bevorzugt berücksichtigt.]

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____


Optionaler Bereich – Anfang


Anlageberatung und Geschäftsabschluss mit Kommunikationsmitteln, die die Übermittlung des Protokolls vor dem Geschäftsabschluss nicht gestatten:

Es ist Ihr (Kunde) ausdrücklicher Wunsch, noch vor Erhalt des Protokolls Geschäftsabschlüsse zu tätigen. Daher haben Sie für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist, innerhalb von einer Woche nach dem Zugang des Protokolls ein Recht zum Rücktritt von den auf der Beratung beruhenden Geschäften.

Optionaler Bereich – Ende

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  erstellt.

Ort sowie Datum (TTMMJJJJ): 

Unterschrift (Name im Klartext)

Beratungsprotokoll

Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.

(1) Ihre persönlichen Daten

Name, Vorname, Titel: Yasmin Bankfreund
 Bereits Kunde / Kunden-Nr: Kunden-Nr ZYD654
 Anschrift (Straße, PLZ/Ort): Beta-Straße 763
 Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich): 08005768890
 E-Mail: bankfreund.y@bankfreund.com
 Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____

(2) Unsere Daten

Name, Vorname des Beraters: Richard Kundenfreund

(3) Anlass der Anlageberatung

Ihre Initiative (Yasmin Bankfreund)

Wertpapiergeschäfte  _____

(z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depotöffnung)

Besondere persönliche Situation:  _____

(z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)

Vorsorge Bildung von Rücklagen für das Alter

„Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“

Späterer Kauf / Anschaffung

Informationen aus den Medien

Anderer Anlass:  _____

Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____

Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

Als Kunde habe ich mich schon verschiedentlich mit Themen der Finanzanlage oder Vorsorge beschäftigt, z.B. Bücher und Schriften gelesen, Kurse in der Volkshochschule besucht etc.

Frau Bankfreund hat ein Buch zur Altersvorsorge der Verbraucherzentrale gelesen und einen Kurs im Rahmen des Programms der VHS „Altersvorsorge macht Schule“ besucht.

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

25.06.2012

10:15 bis 11:00 Uhr

(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde), insbesondere ...

- (5a) ... Ihre **finanziellen Verhältnisse**, um beurteilen zu können, ob konkrete Finanzinstrumente oder Wertpapierdienstleistungen geeignet sind
- (5b) ... Ihre **Kenntnisse und Erfahrungen** mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen (z.B. Kauf / Verkauf von Wertpapieren)
- (5c) ... Ihre **Anlageziele**, um Ihren Wünschen zu entsprechen
- (5d) ... Ihre **persönlichen Daten**

Hinweis:

Die nachstehenden Angaben zu Ihrer persönlichen Situation sollen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erhoben werden, um in Ihrem Sinne beurteilen zu können, inwieweit konkrete Empfehlungen von uns für Sie tatsächlich geeignet sind (§ 31 Absatz 4 Wertpapierhandelsgesetz).

Mit „geeignet“ ist im Gesetzessinne gemeint, ob das konkrete Geschäft, das Ihnen empfohlen wird, oder die konkrete Wertpapierdienstleistung Ihren Anlagezielen entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für Sie und Ihren Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und Sie mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen können.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen ohne diese Angaben von Ihnen im Zusammenhang mit einer Anlageberatung keine Empfehlung aussprechen dürfen. Bitte teilen Sie uns Änderungen zu den Angaben mit.

Bitte zögern Sie nicht, uns im Zweifel zu den verschiedenen Aspekten zu fragen!

(5a) Ihre finanziellen Verhältnisse (Yasmin Bankfreund)

- Einkommen**, regelmäßig ... aus der Berufstätigkeit
 (Mehrfachangaben möglich) aus Altersversorgung
 (z.B. Rente, Pension)
 aus Vermietung / Verpachtung
 aus Kapitalvermögen (Zinsen, Dividenden etc.)
 andere Herkunft: Witwenrente

Einkommen, regelmäßige Höhe nach Steuern und Sozialabgaben, Betrag pro Monat ca.

- unter 500 Euro: _____
 500 bis unter 1.000 Euro: _____
 1.000 bis unter 2.000 Euro: ca. 1600
 2.000 bis unter 3.000 Euro: _____
 3.000 bis unter 4.000 Euro: _____
 über 4.000 Euro: _____

Finanzielle Verpflichtungen, insbesondere aus Krediten oder Versicherungen, Betrag pro Monat ca. (Euro)

- aus Raten-/Konsumentenkredit (z.B. Auto, Reise): 170
 aus Immobilienkredit (z.B. Wohnung, Haus): □□□□
 aus Versicherungen: 80
 (z.B. Lebens-, Unfall-, Berufsunfähigkeitsversicherung)
 für Kapitalanlagen: □□□□
 (z.B. Sparvertrag, Altersvorsorge)
 aus Miete: 650
 an eigener Lebenshaltung: 350
 an Angehörige (z.B. Unterhalt für Eltern, Kinder): 150
 andere: _____ □□□□

Vermögenswerte, insbesondere Barvermögen, Kapitalvermögen, Immobilienvermögen, in der Gesamthöhe von ca. 34.000 Euro

- Aufgeteilt in: Barvermögen: 6%
 Kapitalvermögen: 94%
 Immobilienvermögen: □□%

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:

Frau Bankfreund meint, sie könne im Monat nur etwa 200 € sparen, dennoch möchte sie für das Alter (nach Renteneintritt) vorsorgen. Frau Bankfreund selbst wünscht sich nach eigenen Angaben eine eher konservative Anlage, eine jederzeit mögliche Verfügbarkeit ist grundsätzlich aber nicht erforderlich.

(5b) Ihre Kenntnisse und Erfahrungen mit Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen (Yasmin Bankfreund)

Wir müssen Sie aufgrund der genannten gesetzlichen Bestimmungen fragen, welche Kenntnisse und Erfahrungen Sie hinsichtlich der nachstehenden Finanzinstrumente haben, damit wir beurteilen können, ob unsere Informationen angemessen und unsere Empfehlungen geeignet sind. Die Angaben liegen daher in Ihrem eigenen Interesse. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Wir haben die Finanzinstrumente in Produktgruppen eingeteilt, mit aufsteigendem Risiko von A nach E. In Klammern haben wir Ihnen wesentliche Produkte als Beispiele genannt. Die Einstufung einzelner Produkte kann sich im Zeitablauf ändern.

Zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch Angaben ergänzen:

Frau Bankfreund hat laut eigener Aussage im Laufe des Beratungsgesprächs die Funktionsweise von verschiedenen Sparformen, Schuldverschreibungen und Aktien verstanden und hat mit ihrer bisherigen Anlagestrategie eine gute Erfahrung gemacht.

Finanzinstrument	Kenntnisse und Erfahrungen				Umfang, Häufigkeit und Zeitraum bisheriger Geschäfte			
	Keine	Damit vertraut	bis 5 Jahre	Mehr als 5 Jahre	Nur Einmalig	Wiederholt: weniger als 10 pro Jahr	Wiederholt: mehr als 10 pro Jahr	Umsatz im Jahr ca. (in Euro)
Produktgruppe A (z.B. Sparformen, Tages-/Festgeld, Anleihen Bund / Länder) <i>_____</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>1100</i>
Produktgruppe B (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern guter Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen; Pfandbriefe) <i>_____</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>1200</i>
Produktgruppe C (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldern nicht nur guter oder unklarer Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen) <i>_____</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>1900</i>
Produktgruppe D (z.B. Aktien und Anleihen in Fremdwährungen; Fonds, die in Rohstoffen oder Währungen anlegen; Genussscheine, offene Immobilien-Fonds) <i>_____</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>_____</i>
Produktgruppe E (z.B. geschlossene Fonds (Immobilien, Schiffe etc.); Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures/Forwards); strukturierte Produkte („Zertifikate“: z.B. Index-, Discount-, Express-, Strategiezertifikate etc.); andere (z.B. stille Beteiligungen; Hedgefonds, Knockout-Produkte)) <i>_____</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>_____</i>

(5c) Ihre Anlageziele (Yasmin Bankfreund)

Vom Gesetzgeber ist vorgesehen worden, dass Sie an dieser Stelle Angaben über die Anlagedauer, den Zweck der Anlage und Ihre Risikobereitschaft sowie mögliche weitere wesentliche Anliegen mitteilen. Diese Angaben helfen uns, unsere Empfehlungen nach Art und Umfang angemessen zu gestalten. Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Die **Anlagedauer** soll ca. (Jahre) betragen:

- weniger als 1 Jahr
- 1 bis 2 Jahre
- 2 bis 5 Jahre
- 5 bis 10 Jahre
- 10 bis 20 Jahre
- mehr als 20 Jahre
- Andere (z.B. Verkauf): _____

Der vorrangige **Zweck der Anlage** soll sein:

- Vorsorge**
 - Rücklagen für Notfälle: _____
(z.B. Krankheiten, Unfälle, Arbeitsunfähigkeit/-losigkeit)
 - Eigene Altersvorsorge: Vorsorge für die Zeit nach Renteneintritt (ab 2016)
 - Vorsorge für Familie / Partner / Kinder: Möchte die erwachsenen Kinder auch ab 2016 (Rente) weiter unterstützen
 - Anderer Anlass: _____

Späterer Kauf / Anschaffung

- Ansparen für Reise / Urlaub: _____
- Ansparen für große Anschaffungen: _____
(z.B. Auto, Einrichtung)
- Ansparen für eigene Immobilie: _____
- Anderer Anlass: _____

Allgemeiner Zweck

- Vermehrung des Vermögens: _____
(z.B. unter hohem Risiko)
- Erhöhung des laufenden Einkommens: _____
(z.B. unter hohem Risiko)
- Anderer Anlass: _____

Anderer Zweck: _____

Im Rahmen einer Geldanlage haben Sie wahrscheinlich schon einmal die Begriffe Risiko, Rendite, Liquidität (Verfügbarkeit) oder Bequemlichkeit (Informations- und Verwaltungsaufwand) gehört. Nachstehend haben Sie die Möglichkeit, dazu eigene Angaben zu machen, Sie können immer zwischen „unwichtig“ und „sehr wichtig“ unterscheiden:

	un- wichtig				sehr wichtig
Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hohes Risiko bis zum Totalverlust mit hoher Renditechance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfache, unkomplizierte Verwaltung / Abwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nicht immer ständig informieren und nachfragen müssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alles schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einen Teil schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ökologisch-sozialer Beitrag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die **Risikobereitschaft** lässt sich nur schwer ganz allgemein ermitteln und ist kaum fest „für alle Zeiten“. Im Prinzip geht es darum, zu ermitteln, welcher Risikotyp Sie sind, also welche Risiken bei Geldanlagen Sie zu tragen bereit sind. Daher berücksichtigen Sie bei Ihren Angaben bitte die Anlagedauer und den Anlagezweck (siehe oben). Um Ihnen eine entsprechende Angabe zu erleichtern, haben wir mögliche Risikoeinschätzungen in Gruppen eingeteilt, mit ansteigendem Risiko von A nach E, und Beispiele angegeben, die die jeweilige Kategorie erläutern sollen. Allgemein gilt, dass durch Inflation eine Rendite verringert wird (Geldentwertung: zukünftige Kaufkraft meines Geldes ist geringer). Mögliche Änderungen teilen Sie uns bitte mit.

Gruppe A (risikomeidend)

Möglichst wenig Risiko und ständige Verfügbarkeit (Zugriff; Liquidität) meiner Anlage, Rendite ist zweitrangig.

Die Zukunft ist nie ohne Risiken, aber ich möchte gerne Risiken weitgehend vermeiden; dafür bekomme ich auch nur eine (sehr) geringe Rendite.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann bekomme ich ohne Inflation diese 10.000 Euro in der Regel jederzeit zurück, einschließlich der versprochenen Verzinsung / Ausschüttung.

Gruppe B (risikoscheu)

Geringes Risiko (Geld bleibt weitgehend erhalten) mit geringer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht weitgehend.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 9.000 Euro zurück; auch den Großteil (90%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel nicht mehr als 10% oder 1.000 Euro.

Gruppe C (risikobereit)

Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht teilweise.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich ohne Inflation mindestens 5.000 Euro zurück; auch mindestens die Hälfte (50%) der Verzinsung / Ausschüttung erhalte ich zur vereinbarten Zeit; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 50% oder 5.000 Euro.

Gruppe D (risikofreudig)

Hohes Risiko (auch Totalverlust) mit hoher Renditechance, Verfügbarkeit meiner Anlage besteht nicht.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.

Gruppe E (rein spekulativ)

Nur die Renditechance ist mir wichtig, Risiko ist unwichtig.

Beispiel: Wenn ich 10.000 Euro anlege, dann erhalte ich möglicherweise gar nichts zurück; auch auf die Verzinsung / Ausschüttung muss ich gegebenenfalls verzichten; es ist auch möglich, dass ich noch Geld nachzahlen muss, möglicherweise in nicht bekannter Höhe; brauche ich vorher einen Teil oder alles, dann entstehen Kosten / Verluste in Höhe von in der Regel bis zu 100% oder 10.000 Euro.

Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen:

Frau Bankfreund möchte nach eigenen Angaben für die Zeit nach Renteneintritt im Jahr 2016 für das Alter vorsorgen. Eine jederzeit mögliche Verfügbarkeit der Anlage ist aus ihrer Sicht nicht erforderlich. Frau Bankfreund wünscht einen gewissen Inflationsschutz, den sie mit einer Anlage in z.B. Festgeld nicht erreichen kann, sie ist hierfür bereit, mittlere Risiken einzugehen. Frau Bankfreund möchte nach eigenen Angaben als „Beimischung“ zu ihrem Portfolio mit kleineren Beträgen etwas höhere Risiken eingehen.

(5d) Ihre persönlichen Daten (Yasmin Bankfreund)

Geburtsjahr (JJJJ): 1950
Höchster Bildungsabschluss Haupt- oder Realschule mit / ohne Ausbildung / Lehre
 Abitur oder vergleichbar
 abgeschlossenes Studium (Fach): _____

Familienstand / soziales Umfeld ledig
 verheiratet oder vergleichbar (eingetragene Lebenspartnerschaft)
 verwitwet, geschieden, getrennt oder vergleichbar
 Kinder (Anzahl minderjährig / volljährig): 2 volljährig
 soziale Verpflichtungen (z.B. für Eltern, Geschwister): _____

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

Als Produkt wurde die Anleihe 3,50 % BNP Paribas 11/16, ISIN: XS0599711826, empfohlen mit einem Betrag in Höhe von 5.000 Euro zzgl. der Nebenkosten in Höhe von ca. 100 Euro. Das Produktinformationsblatt wurde gemeinsam mit Frau Bankfreund durchgegangen und insbesondere Risiken und Portfolioeffekte besprochen. Das Produktinformationsblatt ist diesem Protokoll als unmittelbarer Bestandteil beigefügt.

(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro) (Angaben von Frau Bankfreund)

<input checked="" type="checkbox"/> Girokonto, Guthaben:	<u>2.000</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):	<u>9.000</u>
<input type="checkbox"/> Tagesgeld:	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Festgeld (Festlegung Monate <u> </u> <u> </u>):	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	<u>_____</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):	<u>2.000</u>
<input type="checkbox"/> Bausparguthaben:	<u>_____</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktien:	<u>7.500</u>
<input type="checkbox"/> Anleihen Bund / Länder:	<u>_____</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Pfandbriefe: <u>_____</u>	<u>5.000</u>
<input type="checkbox"/> Anleihen andere Staaten: <u>_____</u>	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Anleihen Unternehmen: <u>_____</u>	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Genußscheine: <u>_____</u>	<u>_____</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:	<u>8.500</u>
<input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Renten / Index:	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> offene Immobilien-Fonds:	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Strukturierte Produkte („Zertifikate“):	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> andere (z.B. stille Beteiligungen): <u>_____</u>	<u>_____</u>
<input type="checkbox"/> Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen: (z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) <u>_____</u>	<u>_____</u>

Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

Frau Bankfreund wurde während des Gesprächs über Kurs-, Liquiditäts- und Kreditrisiken aufgeklärt. Sie hat laut eigener Aussage die Bedeutung dieser Risiken verstanden. Frau Bankfreund möchte mit einem kleineren Teil ihres Vermögens diese Risiken eingehen, um eine etwas höhere Rendite zu erreichen. Bisher fehlen in ihrem Portfolio festverzinsliche Unternehmensanleihen. Im Hinblick auf die Anlageziele und die Struktur des Portfolios ist nach Einschätzung des Beraters (Herr Kundenfreund) eine Anlage in festverzinsliche Unternehmensanleihen sinnvoll und geeignet. Empfohlen wird die Anleihe 3,50 % BNP Paribas 11/16, ISIN: XS0599711826. Ausgehend von den bekannten Daten zu Frau Bankfreund und aufgrund der Laufzeit und des Risiko-Rendite-Profiles der Anleihe ist Frau Bankfreund angemessen informiert, die vorgeschlagene Anlage ist finanziell tragfähig und für Frau Bankfreund geeignet.

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- | | |
|---|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Girokonto, Guthaben: | <u>500</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.): | <u>5.500</u> |
| <input type="checkbox"/> Tagesgeld: | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> Festgeld (Festlegung Monate ✍ □□): | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung): | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung): | ✍ □□□□□□ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung
(Rückkaufswert ca. 40%): | <u>2.000</u> |
| <input type="checkbox"/> Bausparguthaben: | ✍ □□□□□□ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aktien: | <u>7.500</u> |
| <input type="checkbox"/> Anleihen Bund / Länder: | ✍ □□□□□□ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pfandbriefe: ✍ _____ | <u>5.000</u> |
| <input type="checkbox"/> Anleihen andere Staaten: ✍ _____ | ✍ □□□□□□ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Anleihen Unternehmen: <u>ISIN: XS0599711826</u> | <u>5.000</u> |
| <input type="checkbox"/> Genußscheine: ✍ _____ | ✍ □□□□□□ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index: | <u>8.500</u> |
| <input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Renten / Index: | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen: | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> offene Immobilien-Fonds: | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe): | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures): | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> Strukturierte Produkte („Zertifikate“): | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> andere (z.B. stille Beteiligungen): ✍ _____ | ✍ □□□□□□ |
| <input type="checkbox"/> Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) ✍ _____ | ✍ □□□□□□ |

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am 25.6.2012 erstellt.

Stuttgart, 26.6.2012

Richard Kundenfreund
Unterschrift (Name im Klartext)

Produktinformationsblatt/Verbraucherinformation

Stand 15. Mai 2011

1 Produktbezeichnung	3,50 % BNP Paribas 11/16, ISIN: XS0599711826
2 Produktart	Festverzinsliche Anleihe mit Laufzeit bis 2016
3 Anbieter/Emittent	BNP Paribas, www.bnpparibas.de
4 Produktbeschreibung	<p>Diese Anleihe („Rentenpapier“) ist eine Schuldverschreibung, die von der Emittentin mit fester Laufzeit (7.3.2016) und fester Verzinsung (3,5% p.a.) ausgegeben wird. Erwirbt ein Anleger diese Anleihe, so gewährt er der BNP Paribas einen Kredit über diese Laufzeit; der Anleger ist Gläubiger, die Emittentin ist Schuldner. Der Anleger hat einen Anspruch gegen die Emittentin auf Rückzahlung zum Termin und die zugesagte Verzinsung. Die Anleihe ist nur für Anleger geeignet, die hohe Kursschwankungen und ein Gläubigerisiko bis hin zum Totalverlust zu tragen bereit sind (siehe unten).</p>
5 Risiken	<p>Kursrisiko/Geschäftsrisiko Es besteht ein Kursverlustrisiko durch eine negative Entwicklung des Kurses der Anleihe bis zum Ende der Laufzeit. Nur zu diesem Zeitpunkt (bei Endfälligkeit) besteht ein Rückzahlungsanspruch ohne Kursverlust (100%), falls die Emittentin (Schuldner) zahlen kann (siehe unten). Das Kursverlustrisiko entsteht entweder durch die schlechte Verfassung bzw. den schlechten Geschäftsverlauf der Emittentin oder durch gestiegene Marktzinsen (neue, alternative Anlagen haben einen höheren Zins, die jetzige Anleihe ist dann weniger wert). Über den Erwerb der Anleihe geht der Anleger bezogen auf die Emittentin (Schuldner) ein Ausfallrisiko bis hin zum Totalverlust ein. Man muss also grundsätzlich damit rechnen, dass der Anlagebetrag ganz oder teilweise verloren gehen kann. Ferner kann man nicht davon ausgehen, dass der Anlagebetrag und ein möglicher Vermögenszuwachs tatsächlich zu einem geplanten Verwendungszeitpunkt verfügbar sind.</p> <p>Liquiditätsrisiko Soll oder muss vor einer geplanten Anlagezeit über den Anlagebetrag verfügt werden, dann liegt das volle Risiko beim Kunden: Der Verkauf in einem ungünstigen Marktumfeld kann erhebliche Vermögensverluste bedeuten. In außergewöhnlichen Fällen ist es möglich, dass die Anleihe nicht oder nur mit hohen Kursabschlägen verkauft werden kann.</p> <p>Emittentenrisiko/Kreditrisiko Das Produkt unterliegt nicht der Einlagensicherung. Ist die Emittentin (Schuldner) zum Fälligkeitszeitpunkt nicht in der Lage, die versprochene Rückzahlung oder auch die Zinszahlungen zu leisten, dann besteht für den Anleger ein Kredit(ausfall)risiko bis zum Totalverlust (Schuldnerausfall; Bonitätsrisiko; siehe oben).</p> <p>Inflationsrisiko Die Investition in Anleihen ist einem Inflationsrisiko ausgesetzt, d.h. dem Risiko der Geldentwertung bzw. des Kaufkraftverlustes. Die möglichen Folgen können ein verminderter Ertrag des angelegten Vermögens oder eine Verminderung des angelegten Vermögens selbst sein.</p> <p>Fremdwährungsrisiko Die Anleihe und die Ansprüche eines Anlegers lauten auf Euro. Dadurch besteht kein Risiko des Vermögensverlustes durch Währungsschwankungen.</p>

6 Rendite

Laufende Erträge

Die Anleihe gewährt eine feste jährliche Verzinsung in Höhe von 3,5%. Die Höhe der Anlagerendite wird zusätzlich durch den beim Erwerb gezahlten Kurswert beeinflusst. Bei einem Erwerbskurs von mehr als 100% liegt die Rendite für die Restlaufzeit unterhalb der nominellen jährlichen Verzinsung, bei einem Erwerbskurs von weniger als 100% liegt sie darüber.

Kursgewinne

Die Investition in eine Anleihe bietet während der Laufzeit insbesondere bei fallenden Marktzinsen die Chance auf die Erzielung von Kursgewinnen. Kursgewinne können durch den vorzeitigen Verkauf der Anleihe zum gestiegenen Kurswert realisiert werden.

7 Kosten

Bei Kauf

Orderprovision: 0,25% vom Kurswert, mindestens 9,90 Euro (Order per Internet oder Telebanking) bzw. 19,90 Euro (Order telefonisch oder schriftlich), maximal 49,90 Euro, zzgl. evtl. anfallender Handelsplatzgebühr oder Börsenentgelte/Courtage (je nach Börsenplatz).

Im Bestand / im Depot

Keine.

Bei Veräußerung/Kündigung

Bei Verkauf über die Börse: Siehe Kosten bei Kauf.
Bei Fälligkeit: Keine.

8 Verfügbarkeit

An der Börse gehandelte Anleihen können börsentäglich zum jeweiligen Kurs verkauft werden. In speziellen Ausnahmefällen kann ein Verkauf mangels Nachfrage nicht möglich sein.

9 Besteuerung

Erträge aus Zinsen, Dividenden und realisierten Kursgewinnen unterliegen der Kapitalertragsteuer (Abgeltungsteuer) sowie dem Solidaritätszuschlag und ggf. der Kirchensteuer. Die steuerliche Behandlung hängt von den persönlichen Verhältnissen des jeweiligen Kunden ab und kann künftigen Änderungen unterworfen sein.

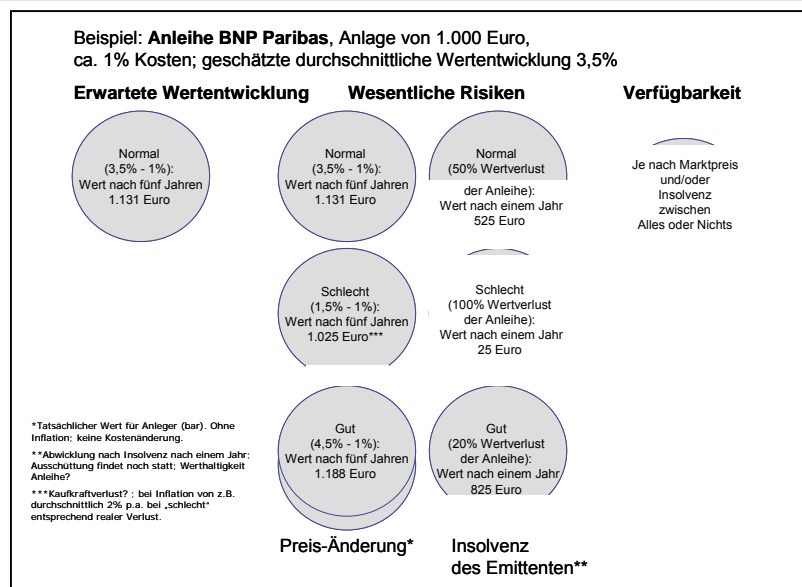
Hinweis: Zur Klärung steuerlicher Fragen empfehlen wir die Beratung durch einen Steuerberater.

10 Sonstiges

Beachten Sie bitte, dass es Wechselwirkungen zu anderen Finanzprodukten geben kann, z.B. eine Erhöhung der Verluste im ganzen Portfolio.

Im Zweifel holen Sie bitte sachkundigen Rat ein.

**Zusammenfassende
Darstellung
der Chancen
und Risiken (Grafik)**









Anhang 2: Musterprotokoll 2 (Folgeberatung)

Beratungsprotokoll

Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.







(1) Ihre persönlichen Daten (von uns erfasst)

- Name, Vorname, Titel:  _____
- Bereits Kunde / Kunden-Nr:  _____
- Anschrift (Straße, PLZ/Ort):  _____
- Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich):  _____
- E-Mail:  _____
- Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____



(2) Unsere Daten

- Name, Vorname des Beraters:  _____

(3) Anlass der Anlageberatung

- Ihre Initiative (Kunde)
 - Wertpapiergeschäfte  _____
(z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depotöffnung)
 - Besondere persönliche Situation:  _____
(z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)
 - Vorsorge  _____
 - „Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“
 - Späterer Kauf / Anschaffung
 - Informationen aus den Medien
 - Anderer Anlass:  _____
- Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____
- Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

Als Kunde habe ich mich schon verschiedentlich mit Themen der Finanzanlage oder Vorsorge beschäftigt, z.B. Bücher und Schriften gelesen, Kurse in der Volkshochschule besucht etc.

-  _____
-  _____

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

- Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  □□ □□ □□□□
- Uhrzeit von / bis (hh:mm):  □□:□□ bis □□:□□ Uhr

(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde)

Es gelten die dokumentierten Angaben zur persönlichen Situation aus dem Beratungsprotokoll vom / optional: aus dem WpHG-Erhebungsbogen vom [nicht Zutreffendes bitte streichen] [TTMMJJJJ]

□□ □□ □□□□ , [optional: das/den Sie erhalten haben am □□ □□ □□□□]

[Empfehlung/optional: „Der bisherige WpHG-Erhebungsbogen/das bisherige Beratungsprotokoll liegt dem aktuellen/neuen Protokoll bei.“]

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:

Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen:

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

... mit PIBs ... oder den Informationen daraus ...





(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben: □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.): □□□□□□
- Tagesgeld: □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate □□): □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung): □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung): □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%): □□□□□□
- Bausparguthaben: □□□□□□
- Aktien: □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder: □□□□□□
- Pfandbriefe: _____ □□□□□□
- Anleihen andere Staaten: _____ □□□□□□
- Anleihen Unternehmen: _____ □□□□□□
- Genußscheine: _____ □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index: □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index: □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen: □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds: □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe): □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures): □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“): □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen): _____ □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen: □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) _____































Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

-  _____
-  _____
-  _____
-  _____

[Beispiele: Bezug zu Einzelprodukten und persönlicher Situation, Kenntnissen/Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse, Anlagezielen sowie im Kontext einzelner Produktmerkmale wie besondere Risiken / Sicherheit, besondere Chancen / Rendite, steuerliche Gestaltung / Wirkung; bestehen Einschränkungen hinsichtlich der Finanzinstrumente, der Emittenten oder der Wertpapierdienstleistungen, die berücksichtigt werden können, und/oder werden bestimmte Finanzinstrumente, Emittenten oder Wertpapierdienstleistungen bevorzugt berücksichtigt.]

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)

- Girokonto, Guthaben:  □□□□□□
- Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):  □□□□□□
- Tagesgeld:  □□□□□□
- Festgeld (Festlegung Monate  □□):  □□□□□□
- selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):  □□□□□□
- Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):  □□□□□□
- Bausparguthaben:  □□□□□□
- Aktien:  □□□□□□
- Anleihen Bund / Länder:  □□□□□□
- Pfandbriefe:  _____  □□□□□□
- Anleihen andere Staaten:  _____  □□□□□□
- Anleihen Unternehmen:  _____  □□□□□□
- Genußscheine:  _____  □□□□□□
- Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Renten / Index:  □□□□□□
- Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:  □□□□□□
- offene Immobilien-Fonds:  □□□□□□
- geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):  □□□□□□
- Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):  □□□□□□
- Strukturierte Produkte („Zertifikate“):  □□□□□□
- andere (z.B. stille Beteiligungen):  _____  □□□□□□
- Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen:  □□□□□□
(z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge)  _____


Optionaler Bereich – Anfang


Anlageberatung und Geschäftsabschluss mit Kommunikationsmitteln, die die Übermittlung des Protokolls vor dem Geschäftsabschluss nicht gestatten:

Es ist Ihr (Kunde) ausdrücklicher Wunsch, noch vor Erhalt des Protokolls Geschäftsabschlüsse zu tätigen. Daher haben Sie für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist, innerhalb von einer Woche nach dem Zugang des Protokolls ein Recht zum Rücktritt von den auf der Beratung beruhenden Geschäften.

Optionaler Bereich – Ende

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  erstellt.

Ort sowie Datum (TTMMJJJJ): 


Unterschrift (Name im Klartext)

Beratungsprotokoll

Wir sind gesetzlich verpflichtet ein Beratungsprotokoll anzufertigen (§ 34 Absatz 2a Wertpapierhandelsgesetz).

Dieses Protokoll soll Ihnen als Kunde dazu dienen, die erfolgte Anlageberatung in Ruhe nachzuvollziehen und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Das Protokoll wird nur von uns unterzeichnet. Bitte lesen Sie die Ihnen ausgehändigte Ausfertigung des Protokolls gründlich durch. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie mit einzelnen Ausführungen nicht einverstanden sein sollten.

(1) Ihre persönlichen Daten (von uns erfasst)





Name, Vorname, Titel: Rüdiger Spardos
 Bereits Kunde / Kunden-Nr: Kunden-Nr GFD769
 Anschrift (Straße, PLZ/Ort): Alpha-Straße 87
 Telefon / Fax (ggf. privat / beruflich): 09800654234
 E-Mail: spardos.r@spardos.com
 Ggf. Vertreter / Bevollmächtigter:  _____

(2) Unsere Daten

Name, Vorname des Beraters: Chantale Kundy

(3) Anlass der Anlageberatung

Ihre Initiative (Kunde)

- Wertpapiergeschäfte  _____
 (z.B. Wiederanlage, Kauf / Verkauf, Depotöffnung)
 Besondere persönliche Situation:  _____
 (z.B. Eheschließung, Geburt Kind, Start Berufsleben)
 Vorsorge  _____
 „Vermögens-Check“ / „Strategiegespräch“
 Späterer Kauf / Anschaffung
 Informationen aus den Medien
 Anderer Anlass:  _____

Unsere Initiative (Sparkasse, Bank):  _____

Zentrale Vertriebsmaßnahme von uns:  _____

(4) Dauer des Beratungsgesprächs

Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ): 09.07.2012

Uhrzeit von / bis (hh:mm): 11:30 bis 12:45 Uhr

(5) Informationen über Ihre persönliche Situation (Kunde)

Es gelten die dokumentierten Angaben zur persönlichen Situation aus dem Beratungsprotokoll vom / ~~optional aus dem WPHG Erhebungsbogen vom~~ [nicht Zutreffendes bitte streichen] [TTMMJJJJ]

02.12.2011, das Sie erhalten haben am; 05.12.2011. Es liegt dem jetzigen neuen Protokoll nochmals bei.

Zu Ihrer persönlichen Situation bezogen auf die Anlageberatung können Sie hier noch **Angaben ergänzen** und/oder Änderungen angeben:

Keine Änderungen seit dem Beratungsgespräch vom 02.12.2011.

 _____

Zu Ihren Anlagezielen und zu Ihren **wesentlichen Anliegen** hinsichtlich der Anlageberatung können Sie hier noch individuelle Angaben ergänzen:

In Ergänzung der Beratung am 02.12.2011 geht es Herrn Spardos heute insbesondere um eine Optimierung der Portfoliostruktur und eine breitere Streuung seines Vermögens über verschiedene Wertpapierarten.

(6) Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren

Als Produkte wurden besprochen und empfohlen:

- Die Anleihe 3,50 % BNP Paribas 11/16, ISIN: XS0599711826, mit einem Betrag von 10.000 Euro zzgl. der Nebenkosten in Höhe von ca. 200 Euro.
- Der Indexfonds iShares DAX®, ISIN: DE0005933931, mit einem Betrag von 10.000 Euro zzgl. der Nebenkosten in Höhe von ca. 20 Euro.
- Der offene Immobilienfonds grundbesitz europa, ISIN: DE0009807008, mit einem Betrag von 10.000 Euro zzgl. der Nebenkosten in Höhe von ca. 500 Euro.

Die Produktinformationsblätter wurden von Herrn Spardos im Vorfeld der Beratung im Internet eingesehen. Er hat dies im Gespräch bestätigt. Die Produktinformationsblätter wurden im Gespräch durchgegangen und insbesondere Risiken und Portfolioeffekte besprochen.

(7) Empfehlungen, die Gegenstand der Anlageberatung waren, und ihre wesentlichen Gründe

Zum jetzigen Zeitpunkt vor der Abgabe unserer Empfehlungen bestehen nach Ihren Angaben folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro) (Herr Spardos)

<input checked="" type="checkbox"/> Girokonto, Guthaben:	<u>25.000</u>
<input checked="" type="checkbox"/> Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):	<u>50.000</u>
<input type="checkbox"/> Tagesgeld:	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Festgeld (Festlegung Monate □□):	□□□□□□
<input type="checkbox"/> selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	□□□□□□
<input type="checkbox"/> fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	□□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):	<u>4.000</u>
<input type="checkbox"/> Bausparguthaben:	□□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Aktien:	<u>40.000</u>
<input type="checkbox"/> Anleihen Bund / Länder:	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Pfandbriefe: _____	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Anleihen andere Staaten: _____	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Anleihen Unternehmen: _____	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Genußscheine: _____	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Renten / Index:	□□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:	<u>20.000</u>
<input type="checkbox"/> offene Immobilien-Fonds:	□□□□□□
<input type="checkbox"/> geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Strukturierte Produkte („Zertifikate“):	□□□□□□
<input type="checkbox"/> andere (z.B. stille Beteiligungen): _____	□□□□□□
<input type="checkbox"/> Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen: (z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) _____	□□□□□□

Im Rahmen der Anlageberatung haben wir Ihnen die folgenden konkreten Empfehlungen gegeben und dies wie folgt entsprechend begründet (Geeignetheit, Tragfähigkeit)

[Die Beurteilung der Geeignetheit bezieht sich nach WpHG nur auf Finanzinstrumente, nicht also z.B. auf Immobilien, Giro- und Sparguthaben, Tages- und Festgeld, Versicherungen oder Anwartschaften aus der staatlichen oder privaten Altersvorsorge]

Herr Spardos wurde während des Gesprächs in Bezug auf Kurs-, Liquiditäts- und Kreditrisiken aufgeklärt. Er hat laut eigener Aussage die Bedeutung dieser Risiken verstanden. Herr Spardos wünscht eine Optimierung seiner Portfoliostruktur und möchte daher sein Vermögen über mehrere Wertpapierarten breiter streuen. Im Hinblick auf seine Anlageziele erscheinen für Herrn Spardos die Anlage in Anleihen, Indexfonds und offene Immobilienfonds und die empfohlenen Produkte (siehe (6)) als sinnvoll und geeignet. Angesichts der bekannten Daten von Herrn Spardos aus dem Beratungsprotokoll der Beratung vom 02.12.2011 und den oben aufgeführten Ergänzungen ist er angemessen informiert, die vorgeschlagenen Anlagen sind finanziell tragfähig und für ihn geeignet.

Im Falle der Realisierung unserer Empfehlungen bestehen dann folgende **Vermögenswerte**, insbesondere Konten, Wertpapiere, Beteiligungen, Immobilien, in Höhe von ca. (Euro)


<input checked="" type="checkbox"/> Girokonto, Guthaben:	15.000
<input checked="" type="checkbox"/> Sparformen (Sparkonto, Ratensparen etc.):	30.000
<input type="checkbox"/> Tagesgeld:	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Festgeld (Festlegung Monate ✍ □□):	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> selbst genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> fremd genutzte Immobilie (ohne Beleihung):	✍ □□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Kapitallebensversicherung / private Rentenversicherung (Rückkaufswert ca. 40%):	4.000
<input type="checkbox"/> Bausparguthaben:	✍ □□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Aktien:	40.000
<input type="checkbox"/> Anleihen Bund / Länder:	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Pfandbriefe: ✍ _____	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Anleihen andere Staaten: ✍ _____	✍ □□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Anleihen Unternehmen: ISIN: XS0599711826	10.000
<input type="checkbox"/> Genußscheine: ✍ _____	✍ □□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Investment-Fonds: Aktien / Dach / Index:	10.000
<input type="checkbox"/> Investment-Fonds: Renten / Index:	✍ □□□□□□
<input checked="" type="checkbox"/> Investment-Fonds: Rohstoffe, Währungen:	20.000
<input checked="" type="checkbox"/> offene Immobilien-Fonds:	10.000
<input type="checkbox"/> geschlossene Fonds (z.B. Immobilien, Schiffe):	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Termingeschäfte (Optionen, Swaps, Futures):	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Strukturierte Produkte („Zertifikate“):	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> andere (z.B. stille Beteiligungen): ✍ _____	✍ □□□□□□
<input type="checkbox"/> Anwartschaften aus Altersvorsorgesystemen: (z.B. gesetzliche Rente, Pension, betriebliche Altersvorsorge) ✍ _____	✍ □□□□□□


Telefonische Beratung.

Es war der ausdrückliche Wunsch von Herrn Spardos, noch vor Erhalt des Protokolls alle empfohlenen Geschäftsabschlüsse zu tätigen. Daher hat Herr Spardos für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist, innerhalb von einer Woche nach dem Zugang des Protokolls ein Recht zum Rücktritt von den auf der Beratung beruhenden Geschäften.

Hierüber wurde Herr Spardos aufgeklärt und er hat es nach eigener Aussage auch verstanden.

(8) Ausstellung und Unterzeichnung

Das Protokoll wurde am Tag / Monat / Jahr (TTMMJJJJ):  erstellt.

Ort sowie Datum (TTMMJJJJ): 

Unterschrift (Name im Klartext)

