



Verbraucherschutz und Finanzdienstleistungen: Ad hoc und ziellos die Chancen verpassen?

Nicht erst die so genannte Finanz(system)krise hat deutlich werden lassen, dass in puncto Beratungsqualität, Kundenorientierung und Verbraucherschutz ein krasser Gegensatz zwischen der Realität einerseits und ökonomischen Anforderungen andererseits besteht.

Durch die Finanzkrise wurde es vielen Bürgern schlagartig und zu spät klar, wie oft sie „beraten und verkauft“ worden waren. Die nur scheinbar kostengünstige „Beratung“ bei Banken, Versicherungen oder Fonds offenbart den teuren Irrtum: Die hohen Provisionsleistungen sind in der Vermittlungskette längst verschwunden, bevor es den Verbrauchern auffällt oder „niemals mögliche“ Verluste eintreten.

Welcher Anbieter rät von unpassenden Produkten tatsächlich ab? Welche Finanzdienstleister legen denn wenigstens heute ihren Kunden offen, dass man für eine ausgewogene, am individuellen Kundenprofil orientierte mittel- und langfristige Anlage und Vorsorge z.B. gar keine Zertifikate braucht? Im Zweifel gewinnt die Bank oder Versicherung, der Kunde jedenfalls kaum. Dann also besser eine Bank oder Versicherung gründen, als sich von einer beraten lassen?

Wesentlich ist es, zu erkennen, dass eine realistische Vertrauensbasis zur Sicherung der Funktionsfähigkeit von Märkten sich nur durch eine entsprechende Position der Verbraucher als (gleichberechtigte) Marktteilnehmer erreichen lässt, die diese in die Lage versetzt, mittel- und langfristig wesentlich zu wirtschaftlicher Prosperität beitragen zu können. Hierzu sind grundlegende und vor allem wirklich durchsetzbare Verbraucherrechte notwendig (Nachhaltigkeit).

Die sog. Finanz(system)krise kann als Chance genutzt werden, die schon länger bekannten systematischen Probleme zu bereinigen:

- **Starke, unabhängige Verbraucheraufsicht**, als Missbrauchsaufsicht mit Mindeststandards ("finanzielle Gesundheit"), die sich ähnlich der DPR aus Umlagen finanziert, zuständig ist für eine Kunde-Produkt-Klassifizierung (default), ein systematisches Herangehen, Vereinfachung, wenig Bürokratie zeigt; eindeutig für Durchsetzung und Kontrolle (Vollzug) sorgt; konzeptionelle Klarheit und Rechtssicherheit für Anbieter und Verbraucher schafft (Rechtsanspruch).
- **Transparenz und Wettbewerb**, damit der **Preis als Qualitätssignal** leitet und nicht in die Irre führt.
- Nachvollziehbare **Kunde-Produkt-Klassifizierung** mit Vollzugskontrolle (keine pro forma-Zertifizierung).
- **Mindeststandards** in Verkauf und Beratung: bei **Diagnose**, Information und **Empfehlung**, klare Hinweise auf **Risiken**, auch Ablehnung von Produkten.
- **Verbraucherbildung**: Nicht „kleine Wirtschaftsweise“ ausbilden, sondern ganz **praktisch** Verbesserung der Sensitivität für die „**finanzielle Gesundheit**“ (Nachfragen, „gesundes Misstrauen“); nicht Einfüllen von Wissen via „Nürnberger Trichter“, sondern konkrete Anwendung; regelmäßiges „Üben“ an Praxisfällen, welches auch noch Spaß machen darf.

Ad hoc mit System?

Kaum eine Institution, ein Verband, ein Ministerium, die nicht Handzettel, Punktepläne, Checklisten, Protokolle, „Prüfzeichen“, Beratungsmodelle oder Gebote publizieren. Solches mag auf den ersten Blick sinnvoll wirken. Man gewinnt als Beobachter des verbraucherpolitischen Geschehens aber leider den Eindruck, dass sich die Anstrengungen schon darin weitgehend erschöpfen, bevor eine intensive Auseinandersetzung erst richtig anfängt. Erhält der wenig oder schwach Informierte durch eine „Checkliste davor“ (z.B. vom Verbraucherministerium) oder ein „Protokoll danach“ (nach Rechtsvorschrift) wirklich mehr Durchblick? PIBs sind nur ein Mosaiksteinchen und dann auch noch mit wesentlichen Mängeln behaftet (keine Inflation, kein Zinsänderungsrisiko, kein Liquidierungsrisiko). Honorarberatung ist nicht ohne Eigeninteressen und flächendeckend für alle Verbraucher völlig unrealistisch (werden hier nicht gerade diejenigen geschützt, die einen Schutz gerade weniger bedürfen, es sich aber leisten können?).

Verbraucherpolitik in Deutschland hat bis heute kaum das Konzept der Nachhaltigkeit in der Förderung der eigenen Bürger in tatsächlichen Kundenbeziehungen erkennen lassen (**Masterplan**). Allein schon aus der volkswirtschaftlichen Überlegung, dass vertrauende Verbraucher zur seit Jahren kränkelnden Inlandsnachfrage mehr beitragen würden, ergeben die genannten Chancen ein Konjunkturpaket mit weniger Lobbyismus und Lenkung, ernst gemeinte soziale Marktwirtschaft eben!

Wohnt jedem Anfang wirklich ein Zauber inne, oder fehlt der Anfang? PIBs, Checklisten, Beratungsprotokolle, Honorarberatung & Co. wirken eher als Schnellschüsse und politischer Aktionismus in der Finanzkrise, weniger als systematischer Ansatz eines Verbraucherschutzes bei Finanzdienstleistungen ...