ITA INSTITUT FÜR TRANSPARENZ GMBH
AZ.: 314-06.01-2811HS022

Evaluierung der Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich

Version 18. Februar 2014

in Zusammenarbeit mit SKOPOSNEXT GmbH & Co KG

ITA Institut für Transparenz GmbH
Autoren: Dr. Mark Ortmann
Simone Tutone

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 1

1 Einleitung – aktuelle Lage und Gliederung der Studie 13

2 Grundlegendes zur Studie 15

2.1 Ziel, zentrale Fragestellungen und Gliederung der Studie 15

2.2 Rechtliche Grundlagen 18

2.2.1 Dokumentationspflichten bei Versicherungen nach §§ 6 und 61 VVG 19

2.2.1.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)? 20

2.2.1.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)? 22

2.2.1.2.1 Befragung und Beratung des Kunden 23

2.2.1.2.2 Empfehlung und Begründung 29

2.2.1.2.3 Wie könnte eine Beratungsdokumentation aufgebaut sein? 31

2.2.1.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)? 35

2.2.1.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)? 38

2.2.1.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)? 39

2.2.2 Dokumentationspflichten bei Wertpapieren nach § 34 Abs. 2a WpHG 42

2.2.2.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)? 43

2.2.2.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)? 47

2.2.2.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)? 56

2.2.2.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)? 58

2.2.2.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)? 59

2.2.3 Dokumentationspflichten bei Investmentvermögen und Vermögensanlagen für Finanzanlagenvermittler nach § 18 FinVermV 59

2.2.3.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)? 60

2.2.3.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)? ... 62
2.2.3.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)? ... 66
2.2.3.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)? ... 67
2.2.3.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)? ... 68

2.3 Beschreibung der anzuwendenden Methoden ... 69

2.3.1 Screening ... 69
2.3.2 Mystery-Shopping ... 69
2.3.3 Verbraucher-Befragung ... 71
2.3.4 Experten-Analyse ... 73
2.3.5 Experten-Interviews ... 75

2.4 Begriffliche Abgrenzung von Dokumentation und weiterer Unterlagen ... 76

3 Bisherige Erkenntnisquellen zur Beratungsdokumentation 79

3.1 Finanztest (2010) ... 79

3.1.1 Untersuchungsaufbau der ersten Analyse ... 79
3.1.2 Untersuchungsergebnisse der ersten Analyse ... 79
3.1.3 Untersuchungsaufbau der zweiten Analyse ... 80
3.1.4 Untersuchungsergebnisse der zweiten Analyse ... 80

3.2 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2010) ... 81

3.2.1 Untersuchungsaufbau und Fragestellung ... 81
3.2.2 Untersuchungsergebnisse ... 82

3.3 BaFin (2010) ... 84

3.3.1 Untersuchungsaufbau ... 84
3.3.2 Untersuchungsergebnisse ... 85
3.3.3 Konsequenzen der BaFin-Untersuchung ... 85

3.4 Befragung des vzbv in Zusammenarbeit mit Infratest Dimap (2011) ... 86

3.4.1 Untersuchungsaufbau ... 86
3.4.2 Untersuchungsergebnisse ... 86

3.5 vzbv und Verbraucherzentralen in Zusammenarbeit mit dem iff (2012) 87

3.5.1 Untersuchungsaufbau 87

3.5.2 Untersuchungsergebnisse 87

3.5.3 Fazit der Untersuchung 90

3.6 Deutsches Institut für Portfolio-Strategien an der FOM University of Applied Sciences 91

3.6.1 Untersuchungsaufbau 91

3.6.2 Untersuchungsergebnisse 92

3.7 Universitäts-Professor Dr. Andreas Oehler (2012)..... 93

3.7.1 Untersuchungsaufbau 93

3.7.2 Untersuchungsergebnisse 94

3.8 Zusammenfassung der Erkenntnisse bisheriger Untersuchungen 97

4 Mystery-Shopping 101

4.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign 101

4.2 Ergebnisse des Mystery-Shoppings 103

4.2.1 Übersicht über die durchgeführten Tests..... 103

4.2.2 Ausgehändigte Unterlagen insgesamt 105

4.2.3 Ausgehändigte Dokumentationen 108

4.2.3.1 Allgemeine Angaben zum Umgang des Beraters mit der Dokumentation 108

4.2.3.2 Ausgehändigte Dokumentationen nach Produkt- und Beratertyp..... 110

4.2.3.3 Zusammenhang niedriger Rücklaufquote im Versicherungsbereich und weiteren Unterlagen? 113

4.2.3.4 Rücklaufquote im Vergleich 115

4.2.3.5 Exkurs: Verwechslungseffekt 115

4.2.4 Befragung der Testkäufer zur Beratung 118

4.2.5 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen 124

5 Verbraucher-Befragung 129

5.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign ... 129
5.2 Ergebnisse der Befragung ... 129
5.2.1 Soziodemographische Auswertungen ... 129
5.2.1.1 Demographie ... 130
5.2.1.2 Bildungsgrad und Erwerbstätigkeit ... 131
5.2.1.3 Haushalts- und Lebenssituation ... 133
5.2.1.4 Vertrautheit mit Bereichen Banken, Finanzen und Versicherungen ... 134
5.2.2 Erfahrung mit Beratungen im Versicherungs- und Finanzsektor ... 135
5.2.2.1 Erlebte Beratungen ... 136
5.2.2.2 Beratungen nach Produkttyp ... 137
5.2.2.3 Beratungen nach Beratertyp ... 140
5.2.2.4 Zusammenfassung ... 142
5.2.3 Kontakt mit Beratungsdokumentation ... 143
5.2.4 Bedeutung von Beratungsdokumentationen ... 148
5.2.5 Eigenschaften von Beratungsdokumentationen ... 149
5.2.6 Erfahrung mit und Erwartung an Beratungsdokumentationen ... 150
5.2.7 Verzichtsrecht ... 154
5.2.7.1 Bekanntheitsgrad des Verzichtsrechtes ... 154
5.2.7.2 Bedeutung des Verzichtsrechts ... 156
5.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen ... 160

6 Experten-Analyse 164

6.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign ... 164
6.2 Ergebnisse der Experten-Analyse ... 164
6.2.1 Vorbemerkung zum Stichprobenumfang ... 164
6.2.2 Einsatz der Beratungsdokumentationen ... 165
6.2.2.1 Wann erstellen Berater die Dokumentation und auf welchem Weg händigten sie diese aus? n=29 ... 165
6.2.2.2 Ist die Dokumentationspflicht des Beraters Gegenstand des Beratungsgesprächs? ... 166

6.2.2.3 In welcher Form erstellt der Berater die Dokumentation? ... 167
6.2.2.4 Hatte der Testkäufer ausreichend Zeit, um die Dokumentation zu prüfen? ... 168
6.2.2.5 Bietet der Berater dem Testkäufer an, auf die Dokumentation zu verzichten? ... 169
6.2.2.6 Bittet der Berater die Testkäufer, die Dokumentation zu unterschreiben? ... 169
6.2.2.7 Zusammenfassung und Schlussfolgerung ... 171
6.2.3 Inhalt der Beratungsdokumentation ... 173
6.2.3.1 Bewertung der Kriterien zur Beratung von Anlageprodukten ... 173
6.2.3.1.1 Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch ... 174
6.2.3.1.2 Situation des Kunden ... 175
6.2.3.1.2.1 Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden ... 175
6.2.3.1.2.2 Finanzielle Verhältnisse des Kunden ... 177
6.2.3.1.2.3 Anlageziele des Kunden ... 181
6.2.3.1.3 Anlass der Beratung ... 185
6.2.3.1.4 Produktempfehlung ... 186
6.2.3.1.5 Informationen zu Produkten ... 188
6.2.3.1.6 Sonstige Aspekte zur Dokumentation ... 189
6.2.3.1.7 Wünschenswerte Informationen ... 190
6.2.3.1.8 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen ... 193
6.2.3.2 Bewertung der Kriterien zur Beratung von Versicherungen ... 198
6.2.3.2.1 Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung ... 199
6.2.3.2.2 Empfehlung und Begründung ... 202
6.2.3.2.3 Wünschenswerte Informationen ... 203
6.2.3.2.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung ... 204
6.2.4 Verständlichkeit der Beratungsdokumentation ... 206
6.2.4.1 Kriterien zum Satzbau und Wortschatz ... 207
6.2.4.2 Kriterien zum Aufbau des Dokuments ... 209
6.2.4.3 Kriterien zur Übersichtlichkeit ... 210
6.2.4.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen ... 212
6.2.5 Überblick über das Ausmaß erfüllter rechtlicher Anforderungen ... 213
6.2.5.1 Dokumentationen zu Anlageprodukten ... 213

6.2.5.2 Dokumentationen zu Versicherungen 215

7 Experten-Interviews 216

7.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign 216
7.2 Ergebnisse der Experten-Interviews 216

7.2.1 Aufwand für Beratungsdokumentationen 216
7.2.2 Verzicht 224
7.2.3 Qualitätssicherung zu Beratungsdokumentationen 229
7.2.4 Beweislage 234
7.2.5 Ausblick 236

7.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen 240

8 Zusammenfassende Beantwortung der Studienfragen 248

8.1 Setzen Berater die Beratungsdokumentation wie gesetzlich vorgesehen ein? 248

8.1.1 Wie häufig erhalten Verbraucher Dokumentationen? 248
8.1.2 Wann werden Dokumentationen erstellt und übergeben? Machen Berater auf die Dokumentation aufmerksam? Wie werden Dokumentationen erstellt? 250
8.1.3 In welcher Situation befinden sich die Kunden? Welche Geschäfte sind von besonderer Bedeutung? 251
8.1.4 Welchen Aufwand bereiten Dokumentationen den Beratern? 252

8.2 Verlangen Berater von den Verbrauchern eine Bestätigung, dass die Verbraucher die Beratungsdokumentation erhalten haben und diese richtig ist? 253
8.3 Machen Berater und Verbraucher im Versicherungsbereich von der gesetzlichen Möglichkeit Gebrauch, auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, wie setzen die Berater dies um? 254
8.4 Wünschen Verbraucher eine Möglichkeit, auch im Bereich der Geldanlage auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, welche Verbraucher wünschen das? 257
8.5 Gibt die Beratungsdokumentation tatsächlich wieder, wie das Beratungsgespräch abgelaufen ist? Ist die Dokumentation dazu übersichtlich und verständlich aufgebaut und gibt sie die Empfehlung richtig wieder? 258

8.5.1 Enthalten die Dokumentationen alle gesetzlich vorgeschriebenen Angaben? 258
8.5.2 Sind die Angaben in den Dokumentationen richtig? 261

8.5.3 Sind die Dokumentationen übersichtlich gestaltet? 261
8.5.4 Wie umfangreich sind die Dokumentationen? 261
8.5.5 Wie verständlich sind die Dokumentationen? 262

8.6 Welchen Nutzen können die Verbraucher letztendlich aus der Dokumentation ziehen? 263

8.6.1 Welchen subjektiven Nutzen verbinden Verbraucher mit der Beratungsdokumentation? 263
8.6.2 Welcher Nutzen lässt sich für Verbraucher objektiv feststellen? 264

9 Handlungsempfehlungen 265

9.1 Anpassungen im Hinblick auf den Zeitpunkt der Dokumentation 266

9.1.1 Dokumentation während des Beratungsgesprächs bei Anlageprodukten 268
9.1.2 Dokumentation während des Beratungsgesprächs bei Versicherungen 269
9.1.3 Dokumentation während des Beratungsgesprächs: Fazit und Empfehlung 273

9.2 Sanktionen bei Verstößen gegen die Dokumentationspflichten 274

9.2.1 Banken und andere Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 274
9.2.2 Finanzanlagenvermittler 275
9.2.3 Versicherer, Versicherungsvermittler und -berater 276

9.3 Anpassungen der Überwachung durch die Aufsichtsbehörden 281

9.3.1 Überwachung der Berater und Vermittler 281

9.3.1.1 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 281
9.3.1.2 Finanzanlagenvermittler 283
9.3.1.3 Versicherungsvermittler und Versicherungsberater 285
9.3.2 Möglichkeiten der Anpassung der Überwachung 286

9.3.2.1 Verstärkte Prüfungen 287
9.3.2.1.1 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 287
9.3.2.1.2 Finanzanlagenvermittler 288
9.3.2.1.3 Versicherungsvermittler 289
9.3.2.2 Anpassung der Prüfprozesse 291
9.3.2.2.1 Finanzanlagenvermittler 291

9.3.2.2.2 Versicherungsvermittler 295
9.3.2.2.3 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 295
9.3.2.3 Bündelung der Zuständigkeit bei der BaFin 296
9.3.2.4 Gründung einer neuen, zentralen Einrichtung zur Überwachung der Vermittler 305

9.4 Abschaffung der Pflicht zur Dokumentation durch Beweislastumkehr 305

9.4.1 Versicherungsvermittler 306
9.4.2 Finanzanlagenvermittler und Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 308

9.5 Ersetzen der Dokumentationspflicht durch zivilrechtliche Sanktionen bei Verstößen 312
9.6 Erfüllung der Dokumentationspflicht durch Gesprächsaufzeichnungen 314
9.7 Schaffung und Anpassung von Verzichtsmöglichkeiten 317

9.7.1 Schaffung eines Verzichtsrechts bei Wertpapieren 318
9.7.2 Schaffung eines Verzichtsrechts bei Finanzanlagen 323
9.7.3 Anpassungen des Verzichtsrechts bei Versicherungen 324

9.8 Einführung der Dokumentationspflicht bei telefonischer Beratung zu Versicherungen und weitere Anpassungen 329
9.9 Anpassung der gesetzlichen Vorgaben für die Inhalte der Dokumentation 332

9.9.1 Anpassungen der Vorgaben für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen 333

9.9.1.1 Angaben zum Kunden, Berater und Beratungsgespräch 333
9.9.1.2 Sonstige Angaben im Protokoll zur konkreten Beratung 335
9.9.1.3 Empfehlenswerte zusätzliche Angaben im Protokoll 337
9.9.2 Anpassungen der Vorgaben für Finanzanlagenvermittler 339
9.9.3 Anpassungen der Vorgaben für Versicherer, Versicherungsvermittler/-berater . 340

9.10 Standardisierung der Beratungsdokumentation 350
9.11 Unterschrift des Kunden auf der Beratungsdokumentation 352

9.11.1 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Wertpapieren 353
9.11.2 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Finanzanlagen 356
9.11.3 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Versicherungen 356

9.12 Aufklärung und Information der Verbraucher/zentrale Beschwerdestelle 358
9.13 Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen 359

10 Fazit und Ausblick 368

11 Abkürzungsverzeichnis 371

12 Abbildungsverzeichnis 375

13 Tabellenverzeichnis 378

14 Literaturverzeichnis 380

15 Anhang 391

15.1 Anhang zu 3: Musterprotokoll nach Univ.-Prof. Dr. Andreas Oehler (2012) 391
15.2 Anhang zu 4: Mystery-Shopping 401
15.2.1 Festlegung des Rasters für die Erhebung 401
15.2.1.1 Definition der Produktgattungen 403
15.2.1.1.1 Wertpapiere 403
15.2.1.1.2 Anteile an offenen Investmentvermögen (Investmentfonds) 404
15.2.1.1.3 Vermögensanlagen 404
15.2.1.1.4 Lebensversicherung 405
15.2.1.1.5 Private Krankenversicherung 405
15.2.1.1.6 Haftpflichtversicherung 406
15.2.1.1.7 Sachversicherung 407
15.2.1.2 Definition der Beratertypen und Auswahl der Berater 407
15.2.1.2.1 Bankberater (-mitarbeiter) 407
15.2.1.2.1.1 Definition Bankberater 407
15.2.1.2.1.2 Auswahl der relevanten Banken 408
15.2.1.2.2 Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten 414
15.2.1.2.2.1 Definition von Versicherungsvertretern und Mehrfachagenten 414
15.2.1.2.2.2 Aufteilung der Testfälle nach Zulassungen 414
15.2.1.2.2.3 Auswahl der relevanten Bankberater als Ersatz für Vertreter und Mehrfachagenten mit Sonderzulassung nach KWG 416
15.2.1.2.2.4 Auswahl der relevanten Mehrfachagenten . 416

15.2.1.2.2.5 Auswahl der relevanten Versicherungsvertreter ... 417
15.2.1.2.3 Versicherungs- und Finanzmakler ... 419
15.2.1.2.3.1 Definition der Versicherungs- und Finanzmakler ... 419
15.2.1.2.3.2 Aufteilung der Testfälle nach Zulassung ... 419
15.2.1.2.3.3 Auswahl der relevanten Versicherungs- und Finanzmakler ... 420
15.2.1.2.4 Honorar-/Versicherungsberater ... 421
15.2.1.2.4.1 Definition des Honorar-/Versicherungsberaters ... 421
15.2.1.2.4.2 Auswahl der relevanten Honorarberater ... 422
15.2.1.2.5 Zusammenfassende Übersicht über ausgewählte Berater ... 424
15.2.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns ... 424
15.2.2.1 Szenarien für das Mystery-Shopping ... 424
15.2.2.2 Organisatorischer Ablauf des Mystery-Shoppings ... 426
15.2.2.3 Vorgaben für das Mystery-Shopping ... 428
15.2.2.3.1 Szenario 1-4 zu Wertpapieren ... 428
15.2.2.3.2 Szenario 5-8 zu Investmentfonds ... 428
15.2.2.3.3 Szenario 9-12 zu Vermögensanlagen (z.B. geschlossene Fonds, Genussrechte, Namenschuldverschreibungen) ... 430
15.2.2.3.4 Szenario 13-16 zu Rentenversicherungen ... 431
15.2.2.3.4.1 Szenario 13-15 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler ... 431
15.2.2.3.4.2 Szenario 16 gekoppelt mit 24 für Versicherungsberater (RV + Hausrat) ... 432
15.2.2.3.5 Szenario 17-20 zu privaten Krankenversicherungen ... 432
15.2.2.3.5.1 Szenario 17-19 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler ... 433
15.2.2.3.5.2 Szenario 20 gekoppelt mit 28 für Versicherungsberater (PKV + Haftpflicht) ... 433
15.2.2.3.6 Szenario 21-23 für Haftpflichtversicherungen ... 434
15.2.2.3.7 Szenario 25-27 für Sachversicherungen (Hausrat) ... 435
15.3 Anhang zu 5: Verbraucherbefragung ... 436

15.3.1 Festlegung des Rasters für die Erhebung ... 436
15.3.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns ... 438
15.3.2.1 Organisatorischer Ablauf der Onlinebefragung ... 438
15.3.2.2 Aufbau des Fragebogens ... 439
15.4 Anhang zu 6: Beratungsdokumentation ... 451
15.4.1 Festlegung des Rasters ... 451
15.4.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns ... 452
15.4.2.1 Organisatorischer Ablauf der Experten-Analyse ... 452
15.4.2.2 Aufbau des Kriterienkatalogs ... 452
15.4.2.2.1 Einsatz der Beratungsdokumentation ... 453
15.4.2.2.2 Inhalt der Beratungsdokumentation ... 454
15.4.2.2.2.1 Kriterien für Beratungen zu Anlageprodukten ... 455
15.4.2.2.2.2 Kriterien für Beratungen zu Versicherungen ... 462
15.4.2.2.3 Verständlichkeit der Beratungsdokumentation ... 467
15.4.2.2.3.1 Kriterien zum Satzbau und Wortschatz ... 469
15.4.2.2.3.2 Kriterien zum Aufbau des Dokuments ... 473
15.4.2.2.3.3 Kriterien zur Übersichtlichkeit ... 475
15.4.3 Beispiel Anlageberatung Inhalt ... 479
15.4.4 Beispiel Versicherungen Inhalt ... 484
15.5 Anhang zu 7: Experten-Interviews ... 493
15.5.1 Festlegung des Rasters für die Experten-Interviews ... 493
15.5.1.1 Stellvertreter für Berater von Versicherungs- und Anlageprodukten ... 493
15.5.1.2 Stellvertreter für Bankberater ... 493
15.5.1.3 Stellvertreter für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreter ... 494
15.5.1.4 Stellvertreter für Versicherungsvermittler ... 495
15.5.1.5 Stellvertreter für Honorarberater ... 495
15.5.1.6 Stellvertreter für Verbraucher ... 495
15.5.1.7 Weitere Branchenvertreter ... 496

15.5.1.7.1 Stellvertreter für Finanzanlagenvermittler und Versicherungsvermittler 496
15.5.1.7.2 Stellvertreter für die Investmentbranche 497
15.5.1.8 Übersicht über die Interviewpartner 497
15.5.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns 498
15.5.2.1 Organisatorischer Ablauf der Experten-Interviews 498
15.5.2.2 Aufbau des Fragebogens 498

1 Einleitung – aktuelle Lage und Gliederung der Studie

Die Dokumentation von Beratungsgesprächen im Geldanlage- und Versicherungsbereich sollte heute Standard sein. Erstmals im Jahr 2007 hat der Gesetzgeber die Pflicht eingeführt, Beratungsgespräche zu dokumentieren. Zunächst bestand diese Pflicht ausschließlich für den Bereich „Versicherungen“.[1] Im Januar 2010 erweiterte der Gesetzgeber diese Pflicht dann auf Unternehmen für Wertpapier-Dienstleistungen.[2] Seit dem 01.01.2013 müssen auch Vermittler[3] von Finanzanlagen Beratungsgespräche protokollieren.[4]

Der Gesetzgeber hat in mehreren Stufen Berater zu Dokumentationen verpflichtet. Dabei hat er auch Vorgaben gemacht, wie Berater Dokumentationen erstellen müssen und welche Inhalte die Dokumentationen haben müssen. Die Vorgaben sind aber zum Teil andere für Versicherungsvermittler, Anlageberater und Finanzanlagenvermittler. Außerdem bedeutet das nicht, dass die gesetzlichen Vorgaben in der Praxis gelebt werden. Verschiedene Studien der letzten Jahre zeigen deutliche Defizite hinsichtlich der Beratungsdokumentation.[5]

Die Ergebnisse der Studien sind ähnlich:

1. Zum Teil händigen Berater gar keine Beratungsdokumentationen an ihre Kunden aus.
2. Wenn Dokumentationen ausgehändigt werden, sind diese stellenweise unvollständig. So fehlen zum Beispiel individuelle Angaben des Kunden: Angaben über die finanziellen Verhältnisse, über das Anliegen und die Risikobereitschaft oder die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden. Statt die geforderten individuellen Angaben zu machen, werden vorgefertigte, oft allgemeingültige Textbausteine in den Dokumentationen verwendet.
3. Zudem verlangen Berater vereinzelt vom Kunden, dass der Kunde die Dokumentation unterzeichnet. Dies kann den Kunden jedoch in erhebliche Schwierigkeiten bringen, wenn er später Ansprüche im Schadensfall geltend machen möchte.

Die wesentlichen Ergebnisse der Studien fassen wir in Abschnitt 3 zusammen.

---

[1] § 6 und § 61 VVG.
[2] § 34 Abs. 2a WpHG.
[3] An allen weiteren Stellen im Text, in denen wir Personengruppen ansprechen, verwenden wir aus Gründen der Einfachheit nur die männliche Form: zum Beispiel Kunde, Berater, Vermittler, Verbraucher. Auch wenn wir aus Vereinfachungsgründen stets die männliche Form nutzen, sind jedoch stets beide Geschlechter gemeint.
[4] § 18 FinVermV.
[5] Hierzu 3.

Welches Ziel verfolgt der Gesetzgeber mit der Pflicht, Beratungen zu dokumentieren?

Beratungsdokumentationen sollen Verbraucher schützen[6] und gleichzeitig die Qualität der Beratung verbessern.[7] Der Berater legt Inhalt und Ablauf der Beratung in der Dokumentation schriftlich nieder. So erhält der Verbraucher die Möglichkeit, das Gespräch noch einmal nachzuvollziehen. Diese Möglichkeit soll der Kunde haben, bevor er sich für ein Produkt entscheidet. Der Verbraucher kann so wichtige Entscheidungskriterien nachvollziehen und durchdenken. Er soll auf Chancen und Risiken eines Vertrages aufmerksam gemacht werden.

Zudem soll die Beratungsdokumentation die Position des Verbrauchers im Schadensfall stärken.[8] Über die Dokumentation erhält der Verbraucher eine substantielle Möglichkeit, seinen Anspruch auf Schadensersatz durchzusetzen.

Die Dokumentationspflicht und die mit ihr verbundene Haftung des Beraters sollen dazu beitragen, fachlich falsche Beratungen zu unterbinden. Mittelbares Ziel ist auch, die Beratungsqualität insgesamt zu steigern.

Wie steht die Öffentlichkeit zum Thema „Beratungsdokumentation"?

In der öffentlichen Diskussion ist das Thema „Beratungsdokumentation" umstritten. Auf der einen Seite fordert die Finanzbranche, die Dokumentationspflichten zu lockern. Die Finanzbranche kritisiert vor allem den erheblichen Verwaltungsaufwand, der mit den genannten Pflichten zusammenhängt.[9] Dem gegenüber steht die Haltung der Verbraucherschützer. Ihnen gehen die bisherigen Pflichten noch nicht weit genug. Verbraucherschützer möchten die bestehenden gesetzlichen Vorgaben verschärfen.[10]

Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) steht nun vor einer großen Herausforderung:
Soll der Gesetzgeber Maßnahmen ergreifen? Falls ja: Welche ergänzenden Maßnahmen soll der Gesetzgeber vorsehen, um innerhalb dieses Spannungsfeldes die geschilderten Ziele der Dokumentation besser zu erreichen? Um eine fundierte Entscheidung zur Vorbereitung gesetzgeberischer Maßnahmen zu treffen, benötigt das BMELV eine wissenschaftliche Analyse der aktuellen Marktsituation.
Diese wissenschaftliche Analyse der aktuellen Marktsituation ist Gegenstand dieser Studie.

---

[6] Begr. BT-Drs. 17/6051, S. 43 zu § 34f GewO.
[7] Einleitung BT-Drs. 17/6051, S. 1.
[8] Gegenäußerung BT-Drs. 17/6051, S. 64.
[9] *Jost*, 2010.
[10] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, Punkt 5, S. 31.

2 Grundlegendes zur Studie

In diesem Abschnitt stellen wir die wichtigsten Informationen zusammen, die die Grundlage für die Studie bilden. Einleitend erörtern wir das Ziel und die zentralen Fragestellungen der Studie. Anschließend erläutern wir, wie wir die Studie aufbauen, um das genannte Ziel zu erreichen und die Fragen zu beantworten.

Ausführlich schildern wir danach die rechtlichen Grundlagen zum Thema Beratungsdokumentation. Hier unterteilen wir nach den Vorgaben für die Beratung im Versicherungs-, im Wertpapierbereich und im Bereich für Investmentvermögen und Vermögensanlagen.

Zum Ende dieses Abschnitts stellen wir kurz die wissenschaftlichen Methoden vor, derer wir uns in dieser Studie bedienen.

2.1 Ziel, zentrale Fragestellungen und Gliederung der Studie

Bevor wir näher auf das zentrale Ziel dieser Studie eingehen, möchten wir uns zuvor mit den zugrundeliegenden Begriffen auseinandersetzen. Diese Studie befasst sich mit dem Thema „Beratungsdokumentation“. Von Gesetz zu Gesetz verwendet der Gesetzgeber hierfür unterschiedliche Begriffe: Während im Versicherungsbereich der Begriff „Beratungsdokumentation“ verwendet wird,[11] nutzt der Gesetzgeber im Wertpapierbereich und bei Vermögensanlagen den Begriff „Beratungsprotokoll“.[12] Wie unterscheiden sich die Begriffe „Dokumentation“ und „Protokoll“ im wörtlichen Sinne?

Das primäre Ziel einer Dokumentation ist es, Informationen dauerhaft zur Verfügung zu stellen. Dokumentieren bedeutet, dass Materialien jeder Art zusammengestellt und nutzbar gemacht werden.[13] Diese Informationen sollen schriftlich niedergelegt und schnell auffindbar sein. Übertragen auf eine Gesprächssituation bedeutet dies, dass die Dokumentation eine geordnete Zusammenfassung der wesentlichen Gesprächsinhalte ist.

Das Protokoll hingegen ist eine „wortgetreue oder auf die wesentlichen Punkte beschränkte Niederschrift“.[14] Das Ziel eines Protokolls ist es, Reihenfolge, Zeit und den Veranlassenden festzuhalten. Protokolle sind somit chronologische Abbildungen des Gesprächsverlaufes.

[11] § 6 Abs. 1 Satz 2 und § 61 Abs. 1 Satz 2 VVG.
[12] § 34 Abs. 2a WpHG und vgl. § 18 FinVermV.
[13] Bibliographisches Institut GmbH I, 2013.
[14] Bibliographisches Institut GmbH II, 2013.

Ziel von Beratungsdokumentationen/-protokollen ist es in der Regel nicht, das Gespräch wortgetreu festzuhalten. Vielmehr geht es darum, die wesentlichen Angaben des Kunden und die wesentlichen Aussagen des Beraters festzuhalten. Sie sind geordnete Zusammenfassungen der Beratungsgespräche. Damit sind Beratungsdokumentationen/-protokolle – egal in welchem Bereich – aus unserer Sicht eher Dokumentationen. Sie enthalten aber regelmäßig auch Elemente eines Protokolls. Beispielsweise werden Ort, anwesende Personen oder die Dauer des Gesprächs festgehalten.

Innerhalb unserer Studie unterscheiden wir aus Gründen der Vereinfachung nicht zwischen Dokumentation und Protokoll. Wir verwenden beide Begriffe synonym. Auch der Gesetzgeber verwendet beide Begriffe synonym. Während der Wortlaut des Gesetzes im Versicherungsbereich die Begriffe „dokumentieren“ und „Dokumentation“ enthält,[15] spricht der Gesetzgeber in der Begründung auch vom „Beratungsprotokoll“.[16]

Was ist das Ziel dieser Untersuchung? Ziel ist es, den aktuellen Einsatz der Beratungsdokumentation zu überprüfen. Insbesondere untersuchen wir, ob die Dokumentationspflichten ihren vorgesehenen Zweck erfüllen oder die Pflichten angepasst werden müssen. Für den Fall, dass Anpassungen erforderlich sind, ergibt sich ein weiteres Ziel: In diesem Fall leiten wir aus den Untersuchungsergebnissen Handlungsempfehlungen ab und diskutieren diese.

Im Zentrum der wissenschaftlichen Untersuchung stehen vor allem folgende Fragen, die es zu beantworten gilt:

- Setzen Berater die Beratungsdokumentation wie gesetzlich vorgesehen ein?
- Verlangen Berater von den Verbrauchern eine Bestätigung, dass die Verbraucher die Beratungsdokumentation erhalten haben und dass diese richtig ist?
- Machen Berater und Verbraucher im Versicherungsbereich von der gesetzlichen Möglichkeit Gebrauch, auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, wie setzen die Berater dies um?
- Wünschen Verbraucher eine Möglichkeit, auch im Bereich der Geldanlage auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, welche Verbraucher wünschen das?
- Gibt die Beratungsdokumentation tatsächlich wieder, wie das Beratungsgespräch abgelaufen ist? Ist die Dokumentation dazu übersichtlich und verständlich aufgebaut und gibt sie die Empfehlung richtig wieder?
- Welchen Nutzen können die Verbraucher letztendlich aus der Dokumentation ziehen?

[15] § 6 Abs. 1 und 3 VVG und § 61 Abs. 1 und 2 VVG.
[16] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d VVG.

Um diese Fragen zu beantworten, führen wir verschiedene umfangreiche empirische Untersuchungen durch. Für diese Untersuchungen bedienen wir uns unterschiedlicher wissenschaftlicher Methoden:

- Screening.
  Mit Hilfe eines Screenings ermitteln wir die relevanten Anbieter für die empirischen Untersuchungen auf Berater- und Verbraucherseite.
- Mystery-Shopping.
  Auf der Grundlage des Screenings führen wir einen organisierten Testkauf-Prozess durch. Aus den Testkäufen gewinnen wir Beratungsdokumentationen, wie sie derzeit auf dem Markt verwendet werden.
- Verbraucher-Befragung.
  Über eine repräsentative Befragung möchten wir Erkenntnisse über den subjektiv von Verbrauchern empfundenen Nutzen von Beratungsdokumentationen gewinnen. Ferner soll die Befragung ermitteln, welche Vorstellungen und Wünsche Verbraucher hinsichtlich Verzichtsmöglichkeiten haben.
- Experten-Analyse.
  Im Rahmen einer Experten-Analyse untersuchen wir die im Mystery-Shopping gewonnenen Beratungsdokumentationen nach bestimmten Kriterien. So wollen wir auf den objektiven Nutzen der Beratungsdokumentation in ihrer aktuellen Form schließen.
- Experten-Interviews.
  Experten-Interviews sollen dazu beitragen, einen ergänzenden Eindruck von Verbänden zum Thema „Beratungsdokumentationen“ zu bekommen. Im Zentrum hierbei steht die Perspektive der Anbieter und Verbraucherschutzverbände.

Um das Ziel der Studie systematisch zu erarbeiten, gehen wir wie folgt vor:
In den folgenden Abschnitten des *zweiten Kapitels* stellen wir die rechtlichen und methodischen Grundlagen der Studie dar. Zunächst gehen wir ausführlich auf die rechtlichen Rahmenbedingungen ein, die den Dokumentationspflichten und den mit ihr verbundenen Beratungspflichten zugrunde liegen. Anschließend beschreiben wir die wissenschaftlichen Methoden, die wir für den empirischen Teil der Studie verwenden.

Im *dritten Kapitel* erarbeiten wir einen zusammenfassenden Überblick über bisherige Studien und Erkenntnisse zum Thema „Beratungsdokumentation“. Die bereits gewonnenen Erkenntnisse fließen in die weitere Ausarbeitung der Studie ein.

Das sich anschließende *vierte Kapitel* beschäftigt sich mit dem Mystery-Shopping. Hier bestimmen wir zunächst anhand eines Screenings die relevanten Marktteilnehmer und legen das Feld der Untersuchung fest. Ferner entwickeln wir das Untersuchungsdesign. Schließlich stellen wir die Ergebnisse des Mystery-Shoppings dar.

Analog verfahren wir im *fünften Kapitel* hinsichtlich der Verbraucher-Befragung.

Im *sechsten Kapitel* führen wir die Experten-Analyse durch. Nachdem wir auch hier das Untersuchungsdesign festgelegt haben, analysieren wir zwei Aspekte: 1. Inwieweit stimmen die Beratungsdokumentationen mit den geführten Beratungsgesprächen überein? 2. Inwieweit berücksichtigen die Dokumentationen die gesetzlichen Anforderungen und wie verständlich sind die Dokumentationen?

Im sich anschließenden *siebten Kapitel* stehen die Experten-Interviews im Mittelpunkt. Auch hier erfassen wir die relevanten Marktteilnehmer, beschreiben das Untersuchungsdesign und stellen die Ergebnisse der Interviews vor.

Die Ergebnisse aus allen empirischen Teilen führen wir im *achten Kapitel* zusammen und werten die Ergebnisse unter Berücksichtigung der Forschungsfragen aus. Aus den zusammengeführten Ergebnissen schließen wir auf den objektiven Nutzen der Dokumentationen für die Verbraucher.

Diese Ergebnisse dienen dann als Grundlage, um im *neunten Kapitel* Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln und diese zu diskutieren. Daraus ergeben sich Handlungsempfehlungen an das BMELV.

2.2 Rechtliche Grundlagen

In diesem Abschnitt beschreiben wir die rechtlichen Grundlagen, auf denen die Dokumentationspflichten im Geldanlage- und Versicherungsbereich basieren. Da die zu untersuchenden Finanzdienstleistungsbereiche unterschiedlichen Gesetzen unterliegen, unterteilen wir diesen Abschnitt wie folgt:

- Dokumentationspflichten bei Beratung und Vermittlung von Versicherungen (2.2.1),
- Dokumentationspflichten bei Beratung und Vermittlung von Wertpapieren (2.2.2) und
- Dokumentationspflichten bei Beratung und Vermittlung von Investmentvermögen und Vermögensanlagen für gewerbliche Vermittler (2.2.3).

Innerhalb der genannten Abschnitte stellen wir jeweils dar,

- wer dokumentieren muss,
- was dokumentiert werden muss,
- wie dokumentiert werden muss,
- wann dokumentiert werden muss und
- in welchen Fällen nicht dokumentiert werden muss.

2.2.1 Dokumentationspflichten bei Versicherungen nach §§ 6 und 61 VVG

Beratungsgespräche über Versicherungen müssen grundsätzlich dokumentiert werden. Das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) sieht an mehreren Stellen Dokumentationspflichten vor. Betroffen sind Versicherer, Versicherungsvermittler und -berater. Die Pflichten sind im Wesentlichen auf folgende Regelungen zurückzuführen:

- ursprünglich auf die Umsetzung der EU-Vermittler-Richtlinie 2002/92/EG[17] im VVG, die schon zum 22.05.2007 erfolgte,[18] und
- die VVG-Reform[19], die zum 01.01.2008 in Kraft getreten ist.[20]

Die aktuellen Beratungs- und Dokumentationspflichten gelten grundsätzlich seit dem 01.01.2008.[21] Für laufende Versicherungsverhältnisse, die vor Inkrafttreten des neuen VVG begründet worden sind, gelten die aktuellen Beratungs- und Dokumentationspflichten erst seit dem 01.01.2009.[22] In dieser Studie untersuchen wir die Dokumentationspflichten bei Vertragsschluss, nicht die laufenden Beratungs- und Dokumentationspflichten.

Die Dokumentationspflichten dienen zwei Zielen:

1. Die Pflicht zur Dokumentation soll zu einer größeren Sorgfalt in der Beratung anhalten und so die Qualität der Beratung erhöhen.
2. Die Pflichten sollen außerdem die Beweislage des Versicherungsnehmers verbessern.[23] Wenn die Einzelheiten der Beratung festgehalten werden, erleichtert das die Beweisfüh-

[17] ABl. EG vom 15.01.2003, Nr. L 9, S. 3.
[18] Durch das „Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts“ vom 19.12.2006, BGBl. I 2006, S. 3232.
[19] „Gesetz zur Reform des Versicherungsvertragsrechts“ vom 23.11.2007, BGBL. I 2007, S. 2631.
[20] Ausführlich zur VVG-Reform und zum zeitlichen Anwendungsbereich: *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Einleitung Rn. 1 ff.
[21] Nach Art. 12 Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes zur Reform des Versicherungsvertragsrechts vom 23.11.2007, BGBL. I 2007, S. 2631 sind die Vorschriften zum 01.01.2008 in Kraft getreten.
[22] Art. 1 Abs. 1 EGVVG; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 11a.
[23] BT-Drs. 16/1935, S. 26 zu § 42e VVG a.F.; *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 34; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 27; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 80. Ausführlich zu Beweisfragen unter 9.4.1.

rung bei späteren Streitigkeiten. Wenn der Berater nicht oder nicht ordentlich dokumentiert, kann das zu Beweiserleichterungen für den Versicherungsnehmer führen.[24] Dem liegt die Vermutung zu Grunde, dass so beraten wurde, wie dokumentiert wurde.[25] Der Versicherungsnehmer kann also anhand der Dokumentation beweisen, dass die Beratung nicht, falsch oder lückenhaft stattgefunden hat. Der Berater kann mit Hilfe der Dokumentation beweisen, dass die Beratung stattgefunden hat und dass sie richtig und vollständig war.[26]

2.2.1.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)?

Die Dokumentationspflichten richten sich an Versicherer, Vermittler und Berater.

1. Versicherer

Für Versicherer sind die Beratungs- und Dokumentationspflichten in § 6 VVG geregelt. Die Vorschrift wurde mit der VVG-Reform zum 01.01.2008 eingeführt. Sie knüpft an die entsprechenden Regelungen für Vermittler[27] an.[28] Eine europarechtliche Vorgabe für diese Regelung gibt es nicht. Der Gesetzgeber sah es als sinnvoll an, dem Versicherer dieselben Pflichten aufzuerlegen wie dem Vermittler.[29]

2. Versicherungsvermittler

Versicherungsvermittler müssen Beratungs- und Dokumentationspflichten nach § 61 VVG erfüllen. Zu Versicherungsvermittlern zählen Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler.[30]

Versicherungsvertreter sind von einem Versicherer oder einem anderen Vertreter damit betraut, Versicherungen zu vermitteln und abzuschließen.[31] Versicherungsvertreter können im Interesse nur einer Versicherung tätig werden (Einfirmen- oder Ausschließlichkeitsvermittler) oder im Interesse mehrerer Versicherer (Mehrfachagenten) nach §§ 92, 84 HGB arbeiten.[32]

---

[24] BT-Drs. 16/1935, S. 26 zu § 42e VVG a. F.
[25] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 34.
[26] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 34.
[27] § 61 VVG.
[28] BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[29] BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[30] § 59 Abs. 1 VVG.
[31] § 59 Abs. 2 VVG.
[32] *Dörner*, in: Prölss/Martin, VVG, § 59 Rn. 13.

Anders als der Versicherungsvertreter ist der Versicherungsmakler nicht vom Versicherer betraut, sondern vom (möglichen) Versicherungsnehmer.[33] Der Versicherungsmakler ist Handelsmakler nach § 93 HGB. Der Berater kann unter Umständen auch als Versicherungsmakler gelten, obwohl er nicht als solcher zugelassen ist. Der Berater gilt als Versicherungsmakler, wenn er sich dem Kunden gegenüber als Versicherungsmakler ausgibt oder den Anschein eines Versicherungsmaklers erweckt.[34]

3. Versicherungsberater

Für Versicherungsberater gelten einige Sonderregelungen.

Ein Versicherungsberater kann folgende Aufgaben übernehmen:

- Er berät Kunden, wenn diese Versicherungsverträge vereinbaren, ändern oder prüfen wollen,
- er berät Kunden dazu, wie sie Ansprüche aus Versicherungsverträgen wahrnehmen können oder
- er vertritt Kunden gegenüber Versicherern außergerichtlich.[35]

Worin besteht der Unterschied zum Versicherungsmakler? Der Versicherungsberater erhält keine Vergütungen vom Versicherer. Stattdessen bezahlt ihn der Kunde mit einem Beratungshonorar.[36] Der Versicherungsberater darf auch nicht in irgendeiner Weise von einem Versicherer abhängig sein. Grundsätzlich gelten die Beratungs- und Dokumentationspflichten für Versicherungsvermittler auch für Versicherungsberater.[37] Allerdings gelten für den Versicherungsberater folgende zusätzliche Vorgaben:

- Um einen Rat auszusprechen, muss der Versicherungsberater verschiedene Versicherungsverträge und Versicherer miteinander vergleichen. Er muss seinem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und Versicherern zu Grunde legen. Anders als der Versicherungsmakler darf der Versicherungsberater seinen Rat nicht auf eine eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl stützen.
- Für Kunden von Versicherungsberatern ist es nicht möglich, auf die Beratung und Dokumentation zu verzichten.[38] Ein solcher Verzicht wäre mit dem Berufsbild des Versicherungsberaters nicht zu vereinbaren.[39]

---

[33] § 59 Abs. 3 Satz 1 VVG.
[34] § 59 Abs. 3 Satz 2 VVG.
[35] § 59 Abs. 4 VVG.
[36] *Dörner*, in: Prölss/Martin, VVG, § 59 Rn. 105.
[37] § 68 VVG.
[38] § 61 Abs. 2 VVG i.V.m. § 68 VVG.

- Versicherungsberater und Kunde schließen regelmäßig einen Beratungsvertrag. Aus diesem Vertrag ergeben sich Pflichten des Beraters. Diese Pflichten des Beraters werden regelmäßig weitergehen als die Regelungen des § 61 Abs. 1 und § 60 Abs. 1 Satz 1 VVG. Diese weitergehenden Pflichten bleiben nach § 68 Satz 2 VVG unberührt.

Für wen gelten die Dokumentationspflichten und wer haftet?
Versicherer können ihre Produkte auch über Vertreter vertreiben. Wenn der Versicherungsvertreter im Auftrag des Versicherers Kunden berät, erfüllen diese Vertreter die Pflichten des Versicherers nach § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG. Allerdings haftet der Versicherer über § 278 BGB.[40] Vermittelt ein Versicherungsmakler einen Vertrag an einen Versicherer, muss der Versicherer seine Pflichten aus § 6 VVG nicht erfüllen.[41] Der Versicherer darf darauf vertrauen, dass der Versicherungsmakler seine Pflichten aus § 61 VVG selbst erfüllt.

Dasselbe gilt, wenn ein Versicherungsberater oder ein Vermittler nach § 66 VVG einen Vertrag an einen Versicherer vermittelt.[42] Bestimmte sogenannte Annex-Vermittler müssen die Dokumentationspflichten nicht erfüllen: Annex-Vermittler sind Gewerbetreibende, die nicht im Hauptberuf Versicherungen vermitteln und die die Voraussetzungen des § 34d Abs. 9 Nr. 1 GewO erfüllen. Dies ergibt sich aus § 66 VVG. Aus dieser Bestimmung heraus lässt sich ein Umkehrschluss ziehen: Annex-Vermittler, die nicht die Voraussetzungen des § 34d Abs. 9 Nr. 1 GewO erfüllen, müssen dokumentieren.[43] Ebenso müssen sogenannte produktakzessorische Vermittler die Dokumentationspflichten erfüllen, obwohl sie sich von der Erlaubnispflicht nach § 34d Abs. 3 GewO befreien können.

2.2.1.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)?

Im Folgenden stellen wir die inhaltlichen Anforderungen an die Dokumentation dar. Der Inhalt der vorvertraglichen Dokumentationspflicht ist für Versicherer, Versicherungsvermittler und Versicherungsberater im Wesentlichen derselbe.[44] Wir beschreiben die Anforderungen anhand der Pflichten des Versicherers. Sofern es zu Vermittlern und Beratern Unterschiede gibt, weisen wir darauf hin.

---

[39] BT-Drs. 16/1935, S. 26.
[40] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 58.
[41] § 6 Abs. 6 VVG.
[42] BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[43] Dies betrifft Bausparkassenvermittler nach § 34d Abs. 9 Nr. 2 GewO und Vermittler von Restschuldversicherungen nach § 34d Abs. 9 Nr. 3 GewO.
[44] BT-Drs. 16/3945, S. 58.

Die Dokumentationspflichten ergeben sich

- für Versicherer aus § 6 Abs. 1 Satz 2 und Abs. 2 Satz 1 VVG und
- für Versicherungsvermittler und Versicherungsberater aus § 61 Abs. 1 Satz 2 und § 62 Abs. 1 VVG (für Versicherungsberater in Verbindung mit § 68 Satz 1 VVG).

Nach § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG muss der Versicherer „dem Versicherungsnehmer den erteilten Rat und die Gründe hierfür klar und verständlich vor dem Abschluss des Vertrags in Textform" übermitteln. Aus § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG allein geht nicht klar hervor, ob der Versicherer auch die gestellten Fragen dokumentieren muss. Die Antwort ergibt sich aus Folgendem: § 6 Abs. 1 Satz 2 VVG verlangt ebenfalls eine Dokumentation. Er verweist pauschal auf Satz 1. § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG wiederum enthält die Pflicht zur Befragung, Beratung, Erteilung des Rats und Begründung. Daher bezieht sich die Dokumentationspflicht dem Wortlaut nach auf die gesamte Beratung einschließlich der Fragen.[45] Schon an dieser Stelle wird deutlich, dass die gesetzlichen Vorgaben Auslegungsspielräume zulassen. Das erschwert den Dokumentationspflichtigen, den Pflichtenumfang auf den ersten Blick zu erkennen. Die Dokumentationspflichten wurden durch Literatur und Rechtsprechung konkretisiert.

Aus § 6 Abs. 1 Satz 2 VVG in Verbindung mit § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG und § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG ergeben sich folgende Anforderungen an den Inhalt der Dokumentation: Der Versicherer muss die Befragung und die Beratung des Versicherungsnehmers, den erteilten Rat sowie die Gründe hierfür dokumentieren.

Versicherer haben zusätzlich die Pflicht, den Versicherungsnehmer laufend zu beraten, auch nachdem der Vertrag geschlossen wurde.[46] Die laufende Beratungspflicht ist jedoch nicht Gegenstand dieser Untersuchung.

2.2.1.2.1 Befragung und Beratung des Kunden

Der Versicherer muss den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen befragen und ihn beraten.[47] Die Fragen und Antworten müssen dokumentiert werden. Die Dokumentationspflicht ist aber nicht auf die gestellten Fragen begrenzt. Versicherer müssen Versicherungsnehmer in besonderen Fällen weitergehend informieren. Beispiel: Der Versicherer muss den

[45] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 33; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 29; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 81, 84 m. w. N.; *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 119; *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 26.
[46] § 6 Abs. 4 VVG.
[47] § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG.

Kunden aufklären, wenn er erkennt, dass der Kunde falsche Vorstellungen hat. Dies auch dann, wenn der Kunde nicht ausdrücklich nach Beratung fragt.[48] Wenn der Versicherer die Fehlvorstellung des Kunden erkennt, muss er fragen, um diese aufzuklären. Diese weitergehenden Fragen und Antworten muss der Versicherer ebenfalls dokumentieren.[49]

Wie umfangreich die Befragung und Beratung sein muss, richtet sich nach dem konkreten Anlass. Zunächst muss für den Versicherer aufgrund der konkreten Umstände ein Anlass für die Befragung bestehen; es geht also nicht um eine allumfassende Beratung, in der einhergehend ermittelt und nachgeforscht werden soll.[50] Vielmehr richtet sich der Umfang der Befragungs- und Beratungspflicht danach,

- wie schwierig es ist, „die angebotene Versicherung zu beurteilen“ oder
- soweit nach „der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür Anlass besteht“.[51]

Der Pflichtenumfang bestimmt sich also zum einen nach Art, Umfang und Komplexität des konkreten Produkts.[52] Bei einem einfachen Standardprodukt werden sehr geringe Anforderungen an die Befragungs- und Beratungspflicht gestellt, bei einem komplexen Produkt eher hohe.[53] Als Beispiel für ein einfaches Standardprodukt nennt der Gesetzgeber eine Hundehaftpflicht-Versicherung. Als Beispiel für ein komplexes Produkt führt der Gesetzgeber eine Lebensversicherung an.[54] Der Versicherer muss also bei komplizierten Verträgen in aller Regel umfassend befragen und beraten. Wenn sich zum Beispiel bei wirtschaftlicher Betrachtung der Abschluss einer kapitalbildenden Lebensversicherung als Anlagegeschäft darstellt, „so ist der Versicherer entsprechend den von der Rechtsprechung entwickelten Grundsätzen zur Aufklärung bei Anlagegeschäften verpflichtet, den Kläger bereits im Rahmen der Vertragsverhandlungen über alle Umstände verständlich und vollständig zu informieren, die für seinen Anlageentschluss von besonderer Bedeutung sind“.[55] Neben der Lebensversicherung

---

[48] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 17; *Armbrüster*, ZVersWiss 2008, 425, 428: Versicherungsnehmer geht erkennbar davon aus, auch fremde Sachen seien eingeschlossen oder er berechnet den Gebäudeversicherungswert nicht richtig.

[49] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 33.

[50] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F. Da die Pflichten des Versicherers mit denen des Versicherungsvermittlers in Einklang gebracht werden sollen und der Wortlaut der entsprechenden Vorschriften identisch ist, kann die Begründung zu § 42c VVG a.F. herangezogen werden. *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 13.

[51] § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG.

[52] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.; auch OLG Saarbrücken vom 4.5.2011 (Az. 5 U 502/10 – 76), VersR 2011, 1441, 1442.

[53] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.; LG Saarbrücken vom 16.4.2013 (Az. 14 S 11/12), VersR 2013, 759, 760.

[54] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.

[55] BGH vom 11.7.2012 (Az. IV ZR 164/11 und IV ZR 286/10), VersR 2012, 1237 (2. Leitsatz).

kann auch die private Krankenversicherung hierzu gezählt werden.[56] Außerdem können weitergehende Pflichten auch angenommen werden, wenn komplizierte Klauseln oder Vertragsbestandteile enthalten sind.[57] Beispiel für komplizierte Vertragsbestandteile: die richtige Versicherungssumme bei einer Wohngebäudeversicherung zu bestimmen. Beispiel für komplizierte Klauseln: die Verweisungsklausel bei Berufsunfähigkeitsversicherungen.[58]

Zum anderen richtet sich der Umfang der Frage- und Beratungspflicht nach der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation. Maßstab ist insbesondere, „inwieweit der Kunde bereit und vor allem in der Lage ist, seine Bedürfnisse und Wünsche klar zu benennen."[59] Der Befragungs- und Beratungsumfang hängt also zum Beispiel von Folgendem ab:

- Welches Wissen und welche Erfahrungen hat der Versicherungsnehmer?
  Hat der Versicherungsnehmer geringes Wissen und geringe Erfahrungen mit der entsprechenden Versicherung, bedeutet dies höhere Pflichten für die Versicherungsgesellschaft und umgekehrt.[60]
- Rückschlüsse für den Befragungs- und Beratungsumfang lassen sich auch aus den persönlichen Verhältnissen des Versicherungsnehmers ziehen: Zum Beispiel aus: Alter, Beruf, Personenstand und freiem Einkommen.[61]

Besonders hohe Pflichten gelten bei jungen, unerfahrenen Versicherungsnehmern, da diese als besonders schutzwürdig einzuschätzen sind.[62] Verminderte Pflichten gelten, wenn der Versicherungsnehmer über besondere Sachkunde verfügt.[63]

Äußert der Kunde klare Wünsche, kann der Versicherer die Befragung und Beratung auf „ein Minimalmaß" reduzieren[64] oder gar nicht verpflichtet sein.[65] Erkennt der Versicherer, dass der Kunde offensichtlich falschen Vorstellungen unterliegt, genügt es, wenn der Versicherer über die falschen Vorstellungen aufklärt.[66] Drängen sich dem Versicherer konkrete Informationen auf, muss der Versicherer diese berücksichtigen. Zum Beispiel: Ein Versicherer muss im Rahmen einer Hausratversicherung darauf hinweisen, dass die Gefahr einer Unterdeckung

---

[56] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 14; *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 470.
[57] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 14.
[58] *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 470.
[59] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[60] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 15.
[61] *Schwintowski*, in: Bruck/Möller, § 6 Rn. 11; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 15.
[62] OLG Koblenz vom 25.10.1996 (Az. 10 U 121/96), VersR 1997, 1226, 1228; *Schwintowski*, in: Bruck/Möller, § 6 Rn. 11; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 15.
[63] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 15 und 26 m. w. N.
[64] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[65] OLG Hamm vom 04.12.2009 (Az. 20 U 131/09), VersR 2010, 1215 (1. Orientierungssatz).
[66] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 19.

besteht, wenn dem Agenten im Haus überdurchschnittlich teure Wertgegenstände auffallen.[67] Fragt der Kunde außerdem nach einer umfassenden Beratung, muss der Versicherer auch umfassend die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ermitteln. Nur so gewährleistet der Versicherer eine vollständige Beratung.[68] Aber: Eine allgemeine Risikoanalyse ist eben nicht erforderlich.[69] Zum Beispiel muss der Versicherer nicht nach einer Berufsunfähigkeitsversicherung fragen, wenn der Kunde wegen einer Hausratversicherung zu ihm gekommen ist.[70]

Der Anlass muss für den Versicherer erkennbar sein.[71] Der Anlass ist für den Versicherer zum Beispiel ohne weiteres erkennbar,

- wenn der Kunde seine Wünsche und seine Bedürfnisse von sich aus erläutert,[72]
- wenn der Kunde konkrete Fragen stellt,[73]
- wenn der Kunde sich eine allgemeine Beratung wünscht,
- wenn der Kunde offensichtlich falschen Vorstellungen unterliegt,[74]
- wenn der vom Kunden beantragte Versicherungsschutz droht, den individuellen Bedarf zu verfehlen.[75]

Abgefragt werden muss regelmäßig auch der Zweck der gewünschten Versicherung: Warum möchte der Kunde die angefragte Versicherung abschließen?[76] Da Lebens- und Rentenversicherungen auch Anlagecharakter haben, können bei ihnen weitere Fragen hinzukommen:[77]

- Welches Ziel steht bei der Lebens- oder Rentenversicherung im Vordergrund: Soll ein Risiko abgesichert werden? Sollen Alter oder Hinterbliebene abgesichert werden? Oder geht es um die Kapitalanlage?

---

[67] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[68] *Römer*, VersR 1998, 1313, 1320; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 19.
[69] OLG Hamm vom 04.12.2009 (Az. 20 U 131/09), VersR 2010, 1215, 1216.
[70] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[71] Sonst hat der Versicherer die Pflichtverletzung nicht nach § 6 Abs. 5 Satz 2 VVG zu vertreten, *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 13 und ausführlich dazu 16 f.; *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 468 f.
[72] *Schwintowski*, in: Bruck/Möller, § 6 Rn. 12 m. w. N.; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 16.
[73] OLG Frankfurt am Main vom 30.01.2002 (Az. 7 U 108/01), NVersZ 2002, 400; LG Bochum vom 20.11.1997 (Az. 3 O 345/97), r+s, 2000, 85; OLG Köln vom 14.01.1993 (Az. 5 U 175/91), VersR 1993, 1385.
[74] BGH vom 09.05.1951 (Az. II ZR 8/51), BGHZ 2, 87, 89; BGH vom 20.06.1963 (Az. II ZR 199/61), VersR 1963, 768, 769; OLG Hamm vom 14.06.1991 (Az. 20 U 344/90), VersR 1992, 49, 50; OLG Köln vom 04.10.1990 (Az. 5 U 21/90), VersR 1990, 1381, 1382; OLG Frankfurt am Main vom 14.03.1985 (Az. 1 U 196/84), VersR 1987, 579; BGH vom 28.10.1963 (Az. II ZR 193/62), NJW 1964, 244, 245; OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1294.
[75] BGH vom 05.02.1981 (Az. IVa ZR 42/80), VersR 1981, 621, 623; OLG Köln vom 12.06.1986 (Az. 5 U 100/86), r+s 1986, 273; OLG Köln vom 09.03.1999 (Az. 9 U 82/98), r+s 1999, 272, 274, LG Bochum vom 20.11.1997 (Az. 3 O 345/97), r+s 2000, 85.
[76] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 20.
[77] Hierzu *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 20.

- Welcher Risikotyp ist der Kunde: renditeorientiert (keine Garantien erforderlich) oder konservativ (Garantie wichtig)?
- Ist es für den Versicherungsnehmer wichtig, vorzeitig über das Geld zu verfügen?
- Soll ein Kredit abgesichert werden?

Der Umfang der Beratung soll außerdem in einem angemessenen Verhältnis zu der Prämie stehen, die der Versicherungsnehmer zahlen muss.[78] Der Grundsatz niedrige Prämie = geringer Beratungsaufwand, hohe Prämie = hoher Beratungsaufwand gilt aber nur eingeschränkt. Auch eine Versicherung mit niedrigen Prämien muss nicht trivial sein. Eine mangelhafte Beratung kann dazu führen, dass der Versicherungsnehmer erhebliche finanzielle Nachteile erleidet. Beispiel: private Haftpflichtversicherung.[79] Der Umfang der Beratung bei Versicherungen mit niedriger Prämie richtet sich daher auch nach den anderen Kriterien, die in § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG genannt sind.[80] Auch bei Versicherungen mit niedrigen Prämien richtet sich der Beratungsumfang also nach

- dem Beratungsanlass,
- der Person des Versicherungsnehmers und
- deren Situation.[81]

Worüber muss der Versicherer beraten?

Worüber der Versicherer den Kunden beraten muss, ergibt sich nicht unmittelbar aus dem Gesetz. In der Literatur und in der Rechtsprechung wurden die Inhalte einer ordnungsgemäßen Beratung konkretisiert. Es kommt allerdings sehr auf den Einzelfall an. Nach *Ebers*[82] setzt eine ordnungsgemäße Beratung voraus, dass der Versicherer den Kunden über folgende Punkte berät:

[78] § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG.
[79] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 23.
[80] So die Begr. BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[81] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 23.
[82] In: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 24.

- das Versicherungsprodukt selbst,
- über die betreffenden Kosten, [83]
- über die dem Versicherungsprodukt immanenten Risikoausschlüsse und Obliegenheiten[84] und
- den Deckungsumfang (was ist abgesichert und was nicht).

Es geht also nicht darum, sämtliche Klauseln der Bedingungen durchzugehen und zu erläutern und auf selten vorkommende Besonderheiten hinzuweisen.[85] Vielmehr sollte der Versicherer über diejenigen Punkte beraten, bei denen zu erkennen ist, dass sie für den Versicherungsnehmer bedeutsam sind.[86] Als Beispiel mag ein Versicherungsmakler dienen, der dem Kunden im Rahmen eines „Finanzchecks" empfiehlt, eine Versicherung zu kündigen und bei einem anderen Versicherer neu abzuschließen. In diesem Fall muss der Versicherungsmakler umfassend über „sämtliche Wechselfolgen sowie die damit verbundenen finanziellen und steuerlichen Nachteile"[87] beraten. Andere Beispiele: Bei einer „Nettopolice" muss der Vermittler über die Folge aufklären, dass der Kunde auch nach einer Kündigung der Versicherung weiter Provisionen zahlen muss.[88] Ein Versicherungsmakler muss „einem Versicherungsnehmer die finanziellen Nachteile einer Kündigung eines bestehenden steuerbegünstigten Kapitallebensversicherungsvertrages eingehend vor Augen führen";[89] gemeint sind die Nachteile durch die Belastung mit Abschlusskosten und möglicherweise sogar Kündigungsgebühren.[90]

---

[83] Hierzu Kosten und Auswirkungen der Entnahme der Kosten bei Altersvorsorgeverträgen: OLG Saarbrücken vom 04.05.2011 (Az. 5 U 502/10 – 76), VersR 2011, 1441 (1. Leitsatz und S. 1443); allgemein dazu BGH vom 19.05.2005 (Az. III ZR 309/04), NJW-RR 2005, 1425.

[84] Gemeint werden hier insbesondere die Obliegenheiten während der Versicherungsdauer und bei Eintritt des Leistungsfalls sein. Auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung bei Vertragsbeginn muss der Versicherer den Kunden durch eine gesonderte Mitteilung in Textform hinweisen, § 19 Abs. 5 Satz 1 VVG. Diese Belehrung muss im Zusammenhang mit den Antragsfragen erfolgen, damit die Warnfunktion erfüllt wird, OLG Hamm vom 03.11.2010 (Az.: 20 U 38/10), VersR 2011, 469 ff. Innerhalb der Beratung muss daher nicht auf die Obliegenheiten bei Vertragsbeginn hingewiesen werden. Daher müssen diese auch nicht dokumentiert werden.

[85] OLG Stuttgart vom 29.10.1998 (Az. 7 U 33/98), VersR 1999, 1268, 1269 unter 3.a.

[86] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 24 mit Beispielen und Nachweisen; BGH vom 5.2.1981 (Az. IVa ZR 42/80), VersR 1981, 621, 623.

[87] OLG Karlsruhe vom 15.09.2011 (Az. 12 U 56/11), VersR 2012, 856, 858.

[88] LG Saarbrücken vom 16.04.2013 (Az. 14 S 11/12), VersR 2013, 759, 760 f.

[89] OLG Saarbrücken vom 04.05.2011 (Az. 5 U 502/10 – 76, VersR 2011, 1441 (1. Leitsatz und S. 1443).

[90] OLG Saarbrücken vom 04.05.2011 (Az. 5 U 502/10 – 76), VersR 2011, 1441, 1443.

2.2.1.2.2 Empfehlung und Begründung

Der Versicherer und seine Vertreter müssen in der Beratung nur die eigenen Produkte berücksichtigen. Das bedeutet: Produkte anderer Anbieter müssen Versicherer und ihre Vertreter weder in die Beratung einbeziehen noch vergleichend darstellen.[91] Bietet der Versicherer bestimmte Versicherungen nicht an, muss er darüber auch nicht beraten.[92] Der Vertreter muss auch seine eigene Marktposition nicht schwächen, indem er etwa auf günstigere Tarife der Konkurrenz verweist.[93] Streitig ist, ob der Versicherer von einem Produkt abraten muss, wenn es den Bedarf des Kunden nicht erfüllt.[94] In jedem Fall muss auch ein Vertreter seine Beratungspflicht nach § 61 Abs. 1 Satz 1 VVG erfüllen. Diese kann sich „in bestimmten Situationen angesichts des Schutzbedürfnisses des Versicherungsnehmers" verdichten, sodass er auch über Punkte aufklären muss, die für den Abschluss des Vertrags von wesentlicher Bedeutung sind.[95]

Versicherungsmakler und Versicherungsberater dürfen sich dagegen nicht auf eine Gesellschaft beschränken. Versicherungsmakler und Versicherungsberater müssen ihre Empfehlung auf „eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern" stützen.[96] Versicherungsmakler dürfen ihre Auswahl an Versicherern unter bestimmten Umständen beschränken.[97] Für Versicherungsberater gilt dies nicht. Diese dürfen ihre Auswahl nicht einschränken.[98] Anders als bei einem Versicherungsvertreter gehen die Pflichten eines Versicherungsmaklers als Sachwalter des Kunden sehr weit.[99] Die eingeschränkte Beratungsgrundlage muss der Vermittler dem Kunden zeitlich vor der Dokumentation mitteilen, nämlich bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt.[100] Damit müssen die Gesellschaften, auf die der Versicherungsmakler seine Empfehlung stützt, nicht in der Dokumentation aufgeführt werden.

---

[91] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 22; *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 2.
[92] Hierzu BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.; OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1294; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 22.
[93] OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1294.
[94] Für Abraten: *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 22. Gegen Abraten: *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 24; *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 475.
[95] OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1294.
[96] § 60 Abs. 1 Satz 1 VVG.
[97] § 60 Abs. 1 Satz 2 und Abs. 2 VVG.
[98] § 68 VVG, der nicht auf diese Regelungen verweist.
[99] BGH vom 22.05.1985 (Az. IVa ZR 190/83), VersR 1985, 930, 931.
[100] § 62 Abs. 1 VVG.

Empfehlung

Der Versicherer muss die ausgesprochene Empfehlung dokumentieren.[101] Ziel der Beratung ist, dem Kunden eine Empfehlung dafür zu geben, wie er sein Risiko absichern kann. Der Versicherer empfiehlt dem Versicherungsnehmer ein Produkt, das den Wünschen und Bedürfnissen des Versicherungsnehmers am ehesten entspricht.[102] Kommt nur ein Produkt in Frage, das die Bedürfnisse des Kunden am besten erfüllt, muss der Versicherer dieses Produkt empfehlen. Der Versicherer soll in folgendem Fall auch mehrere Produkte vorschlagen können: Jedes Produkt bietet jeweils Vorteile, die das andere Produkt nicht hat. Auf diese Weise sei eine rationale Entscheidung für ein Produkt nicht möglich.[103] Beispiel: Ein Produkt bietet weniger Ausschlüsse, ist aber teurer. Dagegen spricht aber, dass der Kunde in diesem Fall seine Wünsche und Bedürfnisse gewichten sollte. Dabei sollte der Versicherer helfen. Wenn die Wünsche und Bedürfnisse gewichtet sind, kann der Versicherer eine eindeutige Empfehlung für ein Produkt abgeben.

Aber auch wenn der Versicherer mehrere Produkte empfehlen dürfen soll, muss Folgendes erfüllt sein: Die Produkte müssen gleichermaßen den Bedürfnissen des Kunden entsprechen. Damit darf der Versicherer eines nicht: alle möglichen Produkte präsentieren, ohne dabei Rücksicht darauf zu nehmen, welches die Kundenbedürfnisse am besten erfüllt.[104]

Begründung der Empfehlung

Der Versicherer muss dem Kunden die Gründe mitteilen, die für die ausgesprochene Empfehlung ausschlaggebend waren. Was bedeutet das? Der Versicherer muss begründen, warum das oder die empfohlenen Produkte die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden am besten erfüllen.[105] Damit soll der Versicherer dem Versicherungsnehmer ermöglichen, eine eigenverantwortliche Entscheidung zu treffen.[106] Der Versicherer muss auch jeden weiteren, ergänzenden Rat begründen, den er zu einer bestimmten Versicherung erteilt.[107]

---

[101] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[102] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 24, 2.
[103] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 24, 2.
[104] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 24.
[105] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 25.
[106] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 72.
[107] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.

Wie umfangreich sollte die Begründung sein?

Der Umfang der Begründung richtet sich auch danach, wie komplex das angebotene Produkt ist.[108] Der Umfang ist also davon abhängig, wie vielschichtig und verständlich das Produkt ist.[109]

Ferner ist die Begründung abhängig davon, wer berät. Ein Versicherer und dessen Vertreter müssen nicht begründen, warum sie nur Produkte dieses einen Versicherers anbieten. Dagegen müssen Versicherungsmakler und -berater genau begründen, warum sie einen bestimmten Versicherer und dessen Produkt empfehlen. Dabei müssen sie alle für den Kunden wichtigen Punkte berücksichtigen, insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis.[110]

In der Praxis werden Versicherer und Vermittler standardisierte Beratungsdokumentationen in Formularform verwenden. Davon geht auch der Gesetzgeber aus. Auf gesetzliche Vorgaben für solche Formulare hat der Gesetzgeber bewusst verzichtet.[111] Die Dokumentation muss nicht die gesamte Beratung wortgetreu in allen Einzelheiten wiedergeben.[112] Ziel ist es, dass der Versicherungsnehmer eine vernünftige Entscheidungsgrundlage erhält. Hierfür genügt es, wenn die wesentlichen Punkte des Beratungsprozesses zusammengefasst werden.[113]

2.2.1.2.3 Wie könnte eine Beratungsdokumentation aufgebaut sein?

Die Vorgaben des Gesetzes geben nur einen vagen Rahmen vor. Auch Gerichte geben nicht im Einzelnen vor, was alles genau in einer Dokumentation enthalten sein muss.[114] Welche Anforderungen an Inhalt und Umfang der Dokumentation zu stellen sind, hängt vom Einzelfall ab.[115] Es muss zumindest in Ansätzen nachvollzogen werden können, „was der wesentliche Gesprächs- und Beratungsinhalt war."[116] Nicht ausreichend ist das „schematische Ankreuzen nach bestimmten Themenbereichen ohne jegliche Erläuterungen dazu, ob einzelne Punkte ausführlich oder weniger ausführlich besprochen wurden, und ohne Angaben, welche

[108] § 6 Abs. 1 Satz 2 und § 61 Abs. 1 Satz 2 VVG; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 82.
[109] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[110] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.
[111] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d Abs. 1 VVG a.F.
[112] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 37.
[113] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 123; stichwortartige Dokumentation soll genügen: *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 37.
[114] Hierzu z.B. OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1293; vgl. auch OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09-82), VersR 2010, 1181, 1182.
[115] LG Saarbrücken vom 16.04.2013 (Az. 14 S 11/12), VersR 2013, 759, 760.
[116] OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1293.

konkrete Motivation der Beratung zugrunde lag und was die wesentlichen Gründe für den hier erteilten Rat zu einer bestimmten Versicherung waren".[117]

An dieser Stelle ist festzuhalten, dass es kein Muster für eine Beratungsdokumentation seitens des Gesetzgebers gibt und auch keine konkreten Vorgaben. Der vom Gesetzgeber vorgegebene Rahmen wird durch Literatur und Rechtsprechung konkretisiert. Das bedeutet für die Dokumentationspflichtigen, dass sie bei der Gestaltung und Anfertigung von Beratungsdokumentationen allein gelassen sind. Sie tragen zwar das Risiko, dass sie keine vollständige Dokumentation anfertigen; sie können Schadenersatzprozesse verlieren. Aber sie bekommen keine konkreten Vorgaben für Beratungsdokumentationen an die Hand – ein unbefriedigender Zustand, der vom Gesetzgeber geändert werden sollte. Für die Bewertung, ob die gesetzlichen Vorgaben für Beratungsdokumentationen eingehalten wurden, müssen wir angesichts der wenig konkreten Vorgaben einen großzügigen Maßstab anlegen. Wir entwickeln im Folgenden den Aufbau einer Beratungsdokumentation auf Basis der zuvor dargestellten Vorgaben aus Rechtsprechung und Literatur sowie weiterer Rechtsmeinungen.[118] Dabei unterscheiden wir nach Kriterien, die vom Gesetz gefordert sind sowie Kriterien, die unseres Erachtens in einer Beratungsdokumentation wünschenswert sind.

1. Beratungsumstände:
   a) Persönliche Daten des Versicherungsnehmers.[119]

      Die persönlichen Daten sind wichtig, um den Kunden zu identifizieren. An späterer Stelle können weitere Angaben von Bedeutung sein, wenn es um die Beratung des Kunden geht. Wir berücksichtigen in dieser Untersuchung folgende persönlichen Angaben: Name und Vorname des Kunden. Weitere Angaben wären wünschenswert, um den Kunden einwandfrei identifizieren zu können. Dazu gehören zum Beispiel Geburtsdatum oder Alter des Kunden und sein Familienstand. Diese Angaben sind aber nicht zwingend vorgegeben. Daher prüfen wir sie nicht als rechtlich relevant. Lediglich die Angabe von Geburtsdatum/Alter prüfen wir als wünschenswertes Zusatzkriterium.

---

[117] OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1293.

[118] Zum Folgenden *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 124 ff.; siehe auch das Beispiel bei *Baumann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 61 Rn. 22. Die Vorgaben stimmen auch weitgehend mit der Muster-Beratungsdokumentation des Arbeitskreises Beratungsprozesse überein. Hierzu Arbeitskreis Beratungsprozesse, 2013.

[119] Dazu gehören laut *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 21: das Alter bzw. Geburtsdatum des Versicherungsnehmers, der Personenstand, das verfügbare Einkommen des Versicherungsnehmers „sowie sämtliche situativen Umstände, die für die Wahl der richtigen Versicherung von Bedeutung sind". So können ebenfalls dazu gehören: der Beruf bzw. der Bildungshintergrund des Versicherungsnehmers: *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 43.

b) Angaben zum Versicherer und Vertreter/Makler/Berater, die erforderlich für die Identifizierung sind.

Wir berücksichtigen in dieser Untersuchung folgende Angaben: Name/Firma des Versicherers/Vermittlers. Weitere wesentliche Angaben muss der Vermittler bereits in der sogenannten Erst-Information machen. So muss der Vermittler beim ersten Geschäftskontakt unter anderem auch Angaben zur Geschäftsanschrift und zu weiteren Kontaktdaten sowie zum rechtlichen Status machen.[120] Eine erneute Angabe in der Beratungsdokumentation ist wünschenswert, aber rechtlich nicht erforderlich.

c) Ort, Datum, Uhrzeit[121] und

d) Umstände der Beratung (Telefonisch? Beim Versicherungsnehmer? Beim Vertreter?) sowie

e) Namen aller anwesenden Personen.

Wünschenswert wäre, wenn in der Dokumentation festgehalten würde, wer an dem Gespräch teilgenommen hat. Dann wäre belegt, wer als Zeuge in einem Rechtsstreit in Frage kommt. Die Angabe der Namen aller anwesenden Personen ist jedoch rechtlich nicht geboten. Daher prüfen wir diese Angabe lediglich als Zusatzkriterium.

2. Befragung und Beratung zu Wünschen und Bedürfnissen

2.1. Anlass der Beratung

Hierzu gehört die Feststellung, welches Risiko der Versicherungsnehmer absichern möchte. Zum Beispiel: Absicherung eines Eigenheims oder des Autos. Unter Angaben zum persönlichen Risiko verstehen wir den Grund beziehungsweise den Anlass, warum sich der Kunde überhaupt versichern möchte.[122]

2.2. Kundenbedarf

Der Versicherer muss die Wünsche des Kunden erfragen. Daraus muss er den Kundenbedarf ableiten. Alle Fragen und Antworten, die im Laufe der Beratung gestellt und besprochen wurden, sind festzuhalten. Zum Beispiel zu folgenden Aspekten:

a) Persönliche Situation des Kunden

Zur persönlichen Situation können – abgeleitet aus den Vorgaben der vorhergehenden Abschnitte – zum Beispiel folgende Informationen gehören:

---

[120] § 11 Abs. 1 VersVermV.

[121] Die Dauer ist entscheidend, um zu überprüfen, ob die Aussagen in der Beratungsdokumentation plausibel sind, ob entsprechend des Bildungshintergrunds ausreichend beraten wurde, vgl. auch die Angaben zur Wertpapier-Dokumentation 2.2.2.2. Die Angabe des Ortes ist wünschenswert, aber nicht zwingend notwendig.

[122] Hierzu auch *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 9; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 13.

- sozialversicherungsrechtlicher Status
- Familienstand und Anzahl von Kindern
- Wissen und Erfahrung des Kunden
- Erforderliche Flexibilität aufgrund von Lebensumständen
- Risikotyp
- Hintergründe zum Anlass der Beratung

b) Finanzielle Situation des Kunden

Zur finanziellen Situation können zum Beispiel folgende Informationen gehören:

- (verfügbares) Einkommen
- Vermögen und Schulden
- Besitz von Wertgegenständen
- Eigentum

c) Besondere Wünsche

Zu den besonderen Wünschen zählen wir weitere Informationen, die für den Versicherungsschutz relevant sein können.

Bei der Betrachtung aller dieser Aspekte ist zu berücksichtigen, dass nicht jeder Aspekt für jede Beratung erforderlich ist. Je nach Produkttyp können unterschiedliche Aspekte relevant sein. Dies ist im Einzelfall vom Versicherer zu entscheiden.

2.3. Erfolgte Beratung

Aus dem durch Befragung ermittelten Kundenbedarf sollte der Versicherer den erforderlichen Versicherungsschutz ableiten. Außerdem sollte der Versicherer zum Umfang des erforderlichen Versicherungsschutzes beraten. Hierzu gehören, wie oben dargestellt, Aspekte wie zum Beispiel:

- Deckungsumfang
- Risikoausschlüsse oder
- Obliegenheiten während der Vertragsdauer und bei Eintritt des Versicherungsfalls.

Für einzelne Produkttypen können auch noch folgende Aspekte zusätzlich relevant sein:

- Kosten innerhalb von Produkten
- Steuerliche oder finanzielle Nachteile von Produkten

Auch für die Beratung gilt, dass nicht in jeder Beratung zu allen Aspekten beraten werden muss. Dies ist abhängig von der Situation des Kunden und der Versicherung.

3. Empfehlung und Begründung:
   a) Hier dokumentiert der Versicherer den ausgesprochenen Rat für ein bestimmtes Produkt.
   b) Außerdem führt er die Gründe auf, die für diese Empfehlung ausschlaggebend sind. Es muss erkennbar sein, warum das empfohlene Produkt den zuvor herausgearbeiteten Kundenwünschen und –bedürfnissen besser entspricht als Alternativprodukte. Hierbei können zum Beispiel Aspekte wie bestimmte Tarifmerkmale oder ein besonderes Preis-Leistungs-Verhältnis angeführt werden. Wenn der Berater die Produkte anhand eines Produktinformationsblattes erläutert hat, soll der Verweis auf dieses Blatt genügen.[123] Es gibt keine genauen Vorgaben, wie ein Verweis auf andere Dokumente ausgestaltet sein muss. Wünschenswert wären genaue Vorgaben wie bei den Beratungsprotokollen zu Anlageprodukten.[124] Wir verlangen hier für die Prüfung keine besonderen Verweisvorgaben. Wenn darüberhinausgehend einzelne Punkte vertieft besprochen wurden, soll der Berater dies ebenfalls festhalten.[125] Ferner sollten Versicherungsmakler und –berater ergänzend auch darlegen, warum sie sich für den Anbieter entschieden haben.[126]

2.2.1.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)?

Nach § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG muss der Versicherer dem Versicherungsnehmer

1. den erteilten Rat und die Gründe hierfür
2. klar und verständlich
3. in Textform übermitteln.

Zu 1. Erteilter Rat und Gründe hierfür:

Siehe ausführlich dazu 2.2.1.2. Wegen § 6 Abs. 1 Satz 2 VVG müssen auch die Befragung und Beratung dokumentiert werden.

[123] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 128.
[124] Siehe 2.2.2.2 unter „Informationen zur persönlichen Situation des Kunden“.
[125] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 128.
[126] BT-Drs. 16/1935, S. 24 zu § 42c VVG a.F.

Zu 2. Klar und verständlich:

Was bedeutet es, die Inhalte der Dokumentation klar und verständlich zu übermitteln? Das bedeutet unter anderem, dass die Dokumentation auf Deutsch oder in einer anderen von den Parteien vereinbarten Sprache erfolgen muss.[127]

Was als klar und verständlich anzusehen ist, gibt das Transparenzgebot vor. Die Begriffe können ausgelegt werden mit Hilfe der zum Transparenzgebot erschienenen Literatur und ergangenen Rechtsprechung.[128]

Im Einzelnen: Der Versicherungsnehmer ist der Maßstab für das Transparenzgebot. An ihm orientieren sich die Kriterien der Klarheit und Verständlichkeit. In Art. 13 Abs. 1 b) der Vermittler-Richtlinie heißt es daher auch genauer: „[…] für den Kunden verständlicher Form".[129] Es kommt also darauf an, wie ein durchschnittlicher Versicherungsnehmer den Text „bei verständiger Würdigung", „aufmerksamer Durchsicht und Berücksichtigung des erkennbaren Sinnzusammenhangs" verstehen muss.[130] „Dabei kommt es auf die Verständnismöglichkeiten eines Versicherungsnehmers ohne versicherungsrechtliche Spezialkenntnisse und damit – auch – auf seine Interessen an".[131] *Ebers* definiert „Klarheit" und „Verständlichkeit" im Zusammenhang mit Informationen wie folgt: „Informationen sind klar formuliert, wenn keine Mehrdeutigkeiten, Missverständnisse und Zweifel entstehen. Informationen sind verständlich, wenn der durchschnittliche VN […] den Sinngehalt der betreffenden Information verstehen kann."[132]

Ebers[133] unterscheidet eine formale und eine sprachlich-inhaltliche Komponente: Der Versicherer muss die Information äußerlich so gestalten, dass der Versicherungsnehmer das Wesentliche erfassen kann.

---

[127] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d Abs. 1 VVG a.F. ABl. EG vom 15.01.2003, Nr. L 9, S. 10 Art. 13 Abs. 1 b) und c).

[128] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 27 i.V.m. Vorbem. I Rn. 97 ff.; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 30 i.V.m. § 7 Rn. 38.

[129] ABl. EG vom 15.01.2003, Nr. L 9, S. 10 Art. 13 Abs. 1 b); Hervorhebung v. Verfasser.

[130] BGH vom 23.06.1993 (Az. IV ZR 135/92), VersR 1993, 957, 958; BGH vom 25.07.2012 (Az. IV ZR 201/10), VersR 2012, 1149 m.w.N.

[131] BGH vom 25.07.2012 (Az. IV ZR 201/10), VersR 2012, 1149 m.w.N.; siehe auch BGH vom 23.06.1993 (Az. IV ZR 135/92), VersR 1993, 957.

[132] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 7 Rn. 38; ähnlich *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 133.

[133] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 7 Rn. 38; ähnlich *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 128, auch zum Folgenden.

Formal können nach *Ebers*[134] Zweifel an der Klarheit und Verständlichkeit von Dokumentationen bestehen, wenn

- die Informationen unübersichtlich aufgebaut sind,
- keine Gliederung vorhanden ist,
- das Schriftbild schwer zu lesen ist oder
- die Dokumentation gegenüber der Bedeutung des Vertrags unangemessen lang ist.[135]

Sprachlich-inhaltlich können nach *Ebers*[136] Zweifel an der Klarheit und Verständlichkeit von Dokumentationen bestehen, wenn

- Fachbegriffe nicht vermieden werden,
- verschachtelte, lange Sätze verwendet werden oder
- unpräzise, lückenhafte Aussagen auftreten.[137]

Zu 3. Textform:

Der Versicherer muss die Dokumentation in Textform nach § 126b BGB übermitteln. Textform verlangt, dass

- die Dokumentation in einer Urkunde oder
- auf andere Weise abgegeben wird, die dazu geeignet ist, Schriftzeichen dauerhaft wiederzugeben,
- die Person des Erklärenden (Versicherer/Vermittler/Berater) genannt wird und
- der Abschluss der Dokumentation kenntlich gemacht wird. Entweder durch eine nachgebildete Unterschrift oder in anderer Weise.

Es genügen neben Faxen, E-Mails und Kopien auch Texte, die am Bildschirm lesbar sind, wenn sie auf elektronischen Medien wie Festplatten, DVDs oder USB-Sticks gespeichert sind.[138] Die Dokumentation kann auch in Schriftform[139] oder elektronischer Form[140] vorgenommen werden. Internetseiten, die nicht dauerhaft gespeichert werden, genügen nicht.[141] Niedrigere Formvorschriften können durch höhere erfüllt werden. Der Versicherungsnehmer

[134] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 7 Rn. 38.
[135] Siehe zur Textverständlichkeit auch *Ortmann*, in: Festgabe Schwintowski, S. 11 ff.
[136] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 7 Rn. 38.
[137] Siehe zur Textverständlichkeit auch *Ortmann*, in: Festgabe Schwintowski, S. 11 ff.
[138] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 135.
[139] § 126 BGB.
[140] § 126a BGB.
[141] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 133.

muss nicht unterschreiben. Allerdings kann die Unterschrift des Versicherungsnehmers die Beweislage für den Versicherer/Vermittler/Berater verbessern.[142]

2.2.1.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)?

Die Frage-, Beratungs- und Begründungspflichten muss der Versicherer erfüllen, bevor der Versicherungsnehmer seine Vertragserklärung abgibt.[143] Nur so kann der Zweck der Vermittler-Richtlinie erfüllt werden: Der Kunde soll eine informierte Entscheidung treffen können.[144] Ohne die Befragung, Beratung und Begründung des Rats kann der Kunde nicht abwägen und sich entscheiden.

Die Beratungsdokumentation kann der Versicherer dagegen erst später übermitteln: Nach § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG genügt es, wenn der Versicherer die Dokumentation dem Kunden übermittelt, nachdem der Kunde den Antrag auf Abschluss eines Versicherungsvertrags gestellt hat.[145] Spätestens muss der Kunde die Beratungsdokumentation erhalten haben, bevor der Versicherer den Antrag annimmt und der Versicherungsvertrag zustande kommt.[146] Dieser späte Zeitpunkt wird zu Recht kritisiert,[147] steht aber in Einklang mit Art. 12 Abs. 1 und Abs. 3 der Vermittler-Richtlinie.[148]

Hinzuweisen ist auch auf eine weitere Besonderheit: Der Versicherungsmakler, der nach § 60 Abs. 1 Satz 2 darauf hinweist, dass er die Beratungsgrundlage einschränkt, und der Vertreter müssen dem Kunden mitteilen, „auf welcher Markt- und Informationsgrundlage sie ihre Leistung erbringen“, und müssen „die Namen der ihrem Rat zu Grunde gelegten Versicherer“ angeben, § 60 Abs. 2 Satz 1 VVG. Diese Angaben müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung gemacht werden, § 62 Abs. 1 VVG. In der Dokumentation müssen sie daher nicht unbedingt wiederholt werden.

---

[142] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 86; *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 34.
[143] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d Abs. 1 VVG a.F.; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 12.
[144] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d Abs. 1 VVG a.F.; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 12.
[145] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 28; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 12; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 85; *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 28; *Römer*, VersR 2006, 740, 743; a.A. Meixner/Steinbeck, § 1 Rn. 32; *Wandt*, Versicherungsrecht Rn. 269.
[146] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d Abs. 1 VVG a.F.
[147] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 28; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 85, jeweils m.w.N.
[148] ABl. EG vom 15.01.2003, Nr. L 9, S. 3.

In folgenden Fällen darf der Versicherer nach § 6 Abs. 2 Satz 2 VVG die Angaben mündlich übermitteln:

- der Versicherungsnehmer wünscht dies oder
- wenn und soweit der Versicherer vorläufige Deckung gewährt.

Dies entspricht der Vorgabe in Art. 13 Abs. 2 der Vermittler-Richtlinie. Die Regelung ist eine Ausnahme vom Textformerfordernis. Inhaltlich muss der Versicherer mündlich dieselben Angaben machen wie in § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG vorgesehen. Der Versicherer muss dem Versicherungsnehmer die Dokumentation nach § 6 Abs. 2 Satz 3 VVG unverzüglich nach Vertragsschluss in Textform übermitteln. Dies gilt nur dann nicht, wenn kein Vertrag zustande kommt[149] oder wenn der Versicherer vorläufige Deckung bei einer Pflichtversicherung erteilt.[150]

2.2.1.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)?

Das VVG sieht Ausnahmen vom Beratungs- und Dokumentationserfordernis vor:

- Für Versicherungsverträge über ein Großrisiko im Sinne des § 210 Abs. 2 gelten die Beratungs- und Dokumentationspflichten des § 6 VVG nicht. Dies gilt für Versicherer[151] ebenso wie für Vermittler[152] und Versicherungsberater[153]. Dies steht im Einklang mit Art. 12 Abs. 4 der Vermittler-Richtlinie.
- Ebenso sind sämtliche Beratungs- und Dokumentationspflichten im VVG nicht anwendbar auf Verträge der Rück- und Seeversicherung.[154]
- Die Beratungs- und Dokumentationspflichten der Versicherer entfallen bei Verträgen, die im Fernabsatz im Sinn des § 312b BGB Abs. 1 und 2 abgeschlossen werden.[155] Was bedeutet das? Die Pflichten des § 6 VVG entfallen, wenn der Versicherer mit einem Kunden einen Versicherungsvertrag schließt, indem er folgende Kommunikationsmittel einsetzt: Brief, Telefonat, E-Mail und ähnliche Kommunikationsmittel, die eine persönliche Anwesenheit entbehrlich machen. Dies betrifft vor allem sogenannte Direktversicherer,

[149] Also der angefragte Vertrag nicht und auch kein anderer Vertrag: BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[150] Insbesondere Kfz-Haftpflichtversicherung: BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[151] § 6 Abs. 6 VVG.
[152] § 65 VVG.
[153] § 65 VVG i.V.m. § 68 Satz 1 VVG.
[154] § 209 VVG.
[155] § 6 Abs. 6 VVG.

die ohne Außendienst arbeiten. Diese Bereichsausnahme erstreckt sich auf Versicherungen im Fernabsatz mit Verbrauchern[156], aber auch mit Unternehmern[157].[158]

Für Vermittler sieht § 61 VVG keine Ausnahme von der Beratungs- und Dokumentationspflicht im Hinblick auf Fernabsatzverträge wie bei Versicherern vor. Daher soll diese Ausnahme für Vermittler entsprechend gelten.[159] Zur Dokumentation bleibt der Vermittler aufgrund der Vorgabe in Art. 12 Abs. 3 der Vermittler-Richtlinie dennoch verpflichtet.[160]

Zusätzlich zu den geschilderten Ausnahmen erlaubt das VVG, dass der Versicherungsnehmer auf Beratung und Dokumentation verzichten kann.[161] Hierfür sind bestimmte Bedingungen einzuhalten.[162]

Wenn Kunden einen Versicherungsberater aufsuchen, können sie nicht auf Beratung und Dokumentation verzichten.[163]

Bei Versicherern oder Vermittlern kann der Versicherungsnehmer entweder auf die Beratung und die Dokumentation oder nur auf die Dokumentation verzichten.

Es ist umstritten, ob die Verzichtsmöglichkeit mit dem EU-Recht vereinbar ist.[164] Unabhängig von dieser Frage dürfen Versicherungsnehmer nach heutiger Rechtslage in den genannten Fällen auf Beratung und Dokumentation verzichten. Der Versicherungsnehmer soll sich zu einem Verzicht frei entscheiden können, nachdem er das Für und Wider gegeneinander abgewogen hat. Um dem Versicherungsnehmer diese freie Entscheidung zu ermöglichen, hat der Gesetzgeber Bedingungen und Hinweispflichten vorgesehen. Ein wirksamer Verzicht muss folgende Bedingungen erfüllen:

---

[156] § 13 BGB.
[157] § 14 BGB.
[158] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 71; *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 54.
[159] *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 362.
[160] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 72; *Armbrüster*, in: MK-VVG, § 6 Rn. 362.
[161] § 6 Abs. 3 VVG gegenüber dem Versicherer, § 61 Abs. 2 VVG gegenüber dem Vermittler.
[162] Hierzu sogleich.
[163] Hierzu § 68 Satz 1 VVG, der ausdrücklich nicht auf § 61 Abs. 2 VVG verweist.
[164] Siehe zum Meinungsstand zum Beispiel *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 35; *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 38, jeweils m.w.N. Dagegen *Reiff*, VersR 2007, 717, 726.

- **Der Verzicht bedarf einer gesonderten, schriftlichen Erklärung:**

  Der Versicherungsnehmer muss den Verzicht in Schriftform erklären. Insbesondere muss der Versicherungsnehmer entsprechend der Regelung des § 126 BGB den Verzicht eigenhändig unterschreiben.[165]

  Ferner muss der Versicherungsnehmer den Verzicht in einer gesonderten Vereinbarung erklären. Dabei ist Folgendes umstritten: a) Kann die gesonderte Vereinbarung innerhalb eines Dokuments getroffen werden? Zum Beispiel: innerhalb des Antrags. b) Oder muss die Vereinbarung in einem separaten Dokument getroffen werden?[166]

  Der Gesetzgeber ist davon ausgegangen, dass die gesonderte Erklärung in einem separaten Dokument enthalten sein muss.[167] Die Rechtsprechung hat bestätigt, dass die gesonderte Erklärung auf einem „Extrablatt" erfolgen muss.[168] Für diese Untersuchung bedeutet das, dass die Verzichts-Erklärung nicht im Antrag oder in einem anderen Dokument enthalten sein darf. Vielmehr muss die Erklärung in einem eigenen Dokument erfolgen.

  Umstritten ist auch, ob der Verzicht mittels einer standardisierten, vorformulierten Erklärung zulässig ist.[169] Die hohen Anforderungen an den Verzicht untermauern den Ausnahmecharakter. Wenn ein Versicherer standardisiert mit Verzichtserklärungen arbeiten sollte, widerspräche das dem Gedanken einer Ausnahme. In diesem Fall könnte die Aufsichtsbehörde verpflichtet sein, im Rahmen ihrer Missbrauchsaufsicht einzuschreiten.[170] Daher ist für diese Untersuchung ein strenger Maßstab anzulegen. Wir gehen davon aus, dass die Verzichtserklärung nicht formularmäßig erfolgen darf.

---

[165] LG Saarbrücken vom 16.04.2013 (Az. 14 S 11/12), VersR 2013, 759. 761.

[166] Für separate Vereinbarung zum Beispiel: *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 34; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 91 m.w.N.; *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 31; *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 476; dagegen: *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 40 und § 7 Rn. 17.

[167] BT-Drs. 16/3945, S. 58 i.V.m. BT-Drs. 16/1935, S. 24: „Um dem Kunden den Verzicht bewusst vor Augen zu führen, muss die Verzichtserklärung zum Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung in einem eigenen Dokument gemacht und vom Kunden unterschrieben werden."

[168] LG Saarbrücken vom 16.04.2013 (Az. 14 S 11/12), VersR 2013, 759, 761; vgl. auch BGH vom 09.01.2013 (Az. IV ZR 197/11), VersR 2013, 297, 298 (Rn. 16) und 299 (Rn. 20): Nach dem BGH erfordert die gesonderte Erklärung nach § 7 Abs. 1 Satz 3 VVG ein Extrablatt; die gesonderten Erklärungen nach § 6 Abs. 3 und § 61 Abs. 2 VVG entsprechen der gesonderten Erklärung nach § 7 Abs. 1 Satz 3 VVG.

[169] Für formularmäßigen Verzicht: *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 32; *Blankenburg*, VersR 2008, 1446, 1449 f.; *Gaul*, VersR 2007, 21, 23; *Stöbener*, ZVersWiss 2007, 465, 476. Gegen einen formularmäßigen Verzicht: *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 34; *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 40; *Franz*, VersR 2008, 298, 299 f.; *Schimikowski*, r+s 2007, 133, 136 f.; *Dörner*, VersWissStud 34, 137, 143.

[170] So *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 34 und *Armbrüster*, ZVersWiss 2008, 425, 432.

- **Hinweis auf Folgen des Verzichts:**
  Die Verzichtserklärung muss ausdrücklich darauf hinweisen, welche Folgen mit dem Verzicht verbunden sind. Es genügt nicht, den bloßen Gesetzeswortlaut wiederzugeben.[171] Versicherer beziehungsweise Vermittler müssen darauf hinweisen, dass der Kunde seine möglichen Schadenersatzansprüche gegen den Versicherer nach § 6 Abs. 5 VVG beziehungsweise gegen den Vermittler nach § 63 VVG verlieren kann, wenn der Kunde eine Verzichtserklärung unterzeichnet.

2.2.2 Dokumentationspflichten bei Wertpapieren nach § 34 Abs. 2a WpHG

Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen müssen nach § 34 Abs. 2a WpHG über jede Anlageberatung bei einem Privatkunden ein schriftliches Protokoll anfertigen. Eingeführt wurde die Vorschrift mit dem Gesetz: „Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung“ vom 31.07.2009.[172] Bereits am 05.08.2009 ist das Gesetz in Kraft getreten. Die neuen Vorgaben zum Beratungsprotokoll in § 34 Abs. 2a WpHG sind aber erst anwendbar auf Beratungen seit dem 01.01.2010.[173]

Die Protokollpflicht wurde eingeführt, um Kunden zu schützen. Warum? Anleger waren häufig unterlegen, wenn sie sich rechtlich mit Banken wegen Falschberatung bei Wertpapiergeschäften auseinandersetzten. Das Problem war vor allem, dass die Kunden nicht beweisen konnten, dass der Berater seine Pflicht verletzt hatte. Ziel der Protokollpflicht ist, die Position des Anlegers insofern zu stärken.[174]

Das Protokoll muss der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ermöglichen, den Gesprächsverlauf zu kontrollieren.[175] Die BaFin soll dank der Protokollpflicht in die Lage versetzt werden, Missstände in der Beratung leichter aufzudecken. So soll für die BaFin zum Beispiel erkennbar werden, wenn der Berater im Hinblick auf Renditechancen übertrieben oder Risiken verschwiegen hat.[176] Die BaFin sollte auch erkennen können, wenn der Kunde Verluste befürchtet und der Anlageberater dem Kunden dennoch von einem Verkauf abrät.[177]

---

[171] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 34; Meixner/Steinbeck, § 1 Rn. 40; a.A. *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 90.
[172] BGBI I 2009, S. 2512.
[173] § 47 WpHG.
[174] Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 14.
[175] Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[176] Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[177] Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 27.

§ 34 Abs. 2a WpHG ist eine aufsichtsrechtliche Vorschrift,[178] anders als die Dokumentationspflichten bei Versicherungen. Letztere sind im Privatrecht verankert. Was bedeutet das? Die Protokollpflicht und die zivilrechtlichen Vereinbarungen, zum Beispiel der Beratungsvertrag, sind demnach voneinander unabhängig.[179]

Ein Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen handelt ordnungswidrig, wenn es ein Protokoll

- nicht erstellt,
- nicht richtig erstellt,
- nicht vollständig erstellt oder nicht rechtzeitig erstellt oder dem Kunden nicht zukommen lässt.[180]

2.2.2.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)?

Die Dokumentationspflicht nach § 34 Abs. 2a WpHG betrifft Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Diese Unternehmen sind in § 2 Abs. 4 WpHG definiert als:

1. Kreditinstitute,
2. Finanzdienstleistungsinstitute,
3. Zweigstellen ausländischer Institute.

<u>Was ist unter diesen Institutionen zu verstehen?</u>

<u>Zu 1. Kreditinstitute</u> sind Unternehmen, die Bankgeschäfte im Sinne des § 1 Abs. 1 KWG betreiben. Damit diese Unternehmen als Kreditinstitute gelten, müssen sie Folgendes tun: entweder tätigen sie Bankgeschäfte gewerbsmäßig oder in einem Umfang, der einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb erfordert.

Was zählt zu Bankgeschäften? Insbesondere zählt das Finanzkommissionsgeschäft dazu. Das heißt, dass Finanzinstrumente im eigenen Namen für fremde Rechnung angeschafft oder veräußert werden. Zu den Finanzinstrumenten gehören insbesondere:[181]

- Aktien,
- Schuldtitel wie zum Beispiel Schuldverschreibungen oder Zertifikate und
- Anteile an Investmentvermögen.

---

[178] Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 27 f.
[179] *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2858.
[180] § 39 Abs. 2 Nr. 19a-c WpHG.
[181] § 1 Abs. 11 KWG.

Es werden auch Vermögensanlagen nach § 1 Abs. 2 VermAnlG zu den Finanzinstrumenten gezählt.[182] Ausgenommen sind Genossenschafts-Anteile nach § 1 Genossenschaftsgesetz.

Zu Bankgeschäften gehören zum Beispiel auch das Depotgeschäft und das Einlagengeschäft. Beim Depotgeschäft verwalten und verwahren Banken Wertpapiere für andere.[183] Unter Einlagegeschäft versteht man, wenn Banken fremde Gelder annehmen.[184] Ein Beispiel ist das Sparbuch. Damit treffen die Dokumentationspflichten nach § 34 Abs. 2a WpHG alle privaten Banken. Ebenso betroffen sind Sparkassen sowie Volks- und Raiffeisenbanken.

Zu 2. Finanzdienstleistungsinstitute sind Unternehmen, die Finanzdienstleistungen im Sinne von § 1 Abs. 1a KWG für andere erbringen, ohne Kreditinstitute zu sein. Um als Finanzdienstleistungsinstitut zu gelten, müssen die Unternehmen Folgendes tun: Sie erbringen Finanzdienstleistungen entweder gewerbsmäßig oder in einem Umfang, der einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb erfordert.

Was zählt zu Finanzdienstleistungen?

Insbesondere folgende Dienstleistungen zählen zu den Finanzdienstleistungen:[185]

- Anlagevermittlung: hierbei vermittelt das Finanzdienstleistungsinstitut Geschäfte, die die Anschaffung oder Veräußerung von Finanzinstrumenten zum Gegenstand haben[186] und
- die Anlageberatung: Wenn ein Finanzdienstleistungsinstitut persönliche Empfehlungen an Kunden abgibt[187] und
- die Finanz-Portfolioverwaltung: Wenn das Finanzdienstleistungsunternehmen mit eigenem Entscheidungsspielraum für andere Vermögen verwaltet, das in Finanzinstrumenten angelegt ist.[188]

Zu 3. Zweigstellen ausländischer Institute: Auch für Zweigstellen ausländischer Institute[189] gilt die Protokollpflicht.

Welche Unternehmen zählen zu den Zweigstellen ausländischer Institute?

Nach § 53 Abs. 1 Satz 1 KWG tätige Unternehmen sind Unternehmen

[182] § 1 Abs. 11 KWG.
[183] § 1 Abs. 1 Nr. 5 KWG.
[184] § 1 Abs. 1 Nr. 1 KWG.
[185] Nicht abschließend, siehe § 1 Abs. 1a KWG.
[186] § 1 Abs. 1a Nr. 1 KWG.
[187] § 1 Abs. 1a Nr. 1a KWG.
[188] § 1 Abs. 1a Nr. 3 KWG.
[189] § 53 Abs. 1 Satz 1 KWG.

- mit Sitz im Ausland,
- die in der Bundesrepublik Deutschland eine Zweigstelle unterhalten,
- die Bankgeschäfte betreiben oder
- Finanzdienstleistungen erbringen.

Nach § 53 Abs. 1 Satz 1 KWG gilt die Zweigstelle als Kreditinstitut oder Finanzdienstleistungsinstitut.

Ebenso gilt die Protokollpflicht entsprechend für Institute aus einem anderen Staat im Europäischen Wirtschaftsraum, wenn sie in Deutschland tätig sind.[190] Erst recht gelten die Dokumentationspflichten, wenn ein Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen künftig die Anlageberatung als Honorar-Anlageberater erbringt, also ausschließlich vom Kunden vergütet wird.[191]

Wer innerhalb der genannten Institute muss dokumentieren?

Das Protokoll muss derjenige anfertigen, der die Anlageberatung durchgeführt hat.[192] In der Regel sind die Berater beim Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen angestellt. Damit sind die angestellten Berater Erfüllungsgehilfen des Wertpapier-Dienstleistungsunternehmens. Insofern trifft die Dokumentationspflicht regelmäßig das Unternehmen, nicht den Berater. Auch bei gebundenen Vermittlern trifft die Dokumentationspflicht das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Damit die Dokumentationspflicht auch tatsächlich beim Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen liegt, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:[193]

- Der Vermittler ist vertraglich an das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen gebunden,
- der Vermittler arbeitet ausschließlich für Rechnung und unter Haftung des Wertpapier-Dienstleistungsunternehmens,
- der gebundene Vermittler erbringt als Wertpapier-Dienstleistung nur die folgenden Leistungen:
  a) er vermittelt einen Abschluss,
  b) er vermittelt eine Anlage,
  c) er platziert Finanzinstrumente, ohne fest zur Übernahme verpflichtet zu sein oder
  d) er berät zu Anlagen.

[190] § 53b Abs. 1 KWG i.V.m. § 36a Abs. 1 WpHG.
[191] Hierzu Art. 1 Honoraranlageberatungsgesetz, BGBl. I 2013, S. 2390.
[192] § 34 Abs. 2a Satz 2 WpHG.
[193] § 2a Abs. 2 WpHG, § 2 Abs. 10 Satz 1 KWG.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, haftet das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen für den gebundenen Vermittler. Damit ist das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen auch verpflichtet zu dokumentieren. Im Innenverhältnis wird regelmäßig der gebundene Vermittler zur Dokumentation gegenüber dem Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen verpflichtet sein.[194]

Folgende Unternehmen unterliegen nicht der Protokollpflicht, weil sie ausgenommen sind oder weil § 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG sie nicht erfasst[195]:

- Anlageberatende Kapitalverwaltungsgesellschaften, weil sie nicht als Finanzdienstleistungsinstitut gelten.[196]
- Finanzanlagenvermittler[197], wenn sie die Voraussetzungen des § 2a Abs. 1 Nr. 7 WpHG erfüllen. § 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG beschränkt die Protokollpflicht ausdrücklich auf Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Finanzanlagenvermittler gelten nicht als Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen, wenn ihre Tätigkeit sich darauf beschränkt,
  a) Anteile oder Aktien an Investmentvermögen oder Vermögensanlagen zu vermitteln oder
  b) darüber zu beraten.[198]

  Für Finanzanlagenvermittler gelten aber eigene Dokumentationspflichten. Diese erläutern wir unter 2.2.3.
- Anlagevermittler[199] nach § 2 Abs. 3 Nr. 4 WpHG. Grund: § 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG beschränkt die Protokollpflicht ausdrücklich auf die Anlageberatung nach § 2 Abs. 3 Nr. 9 WpHG, nicht auf die Anlagevermittlung nach § 2 Abs. 3 Nr. 4 WpHG.
- Vermögensverwalter[200] nach § 2 Abs. 3 Nr. 7 WpHG. Grund: § 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG beschränkt die Protokollpflicht ausdrücklich auf die Anlageberatung nach § 2 Abs. 3 Nr. 9 WpHG, nicht auf die Finanz-Portfolioverwaltung nach § 2 Abs. 3 Nr. 7 WpHG,
- Kreditvermittler nach § 34c GewO, weil sie keine Anlageberatung betreiben.

---

[194] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 487.
[195] § 34 Abs. 2a WpHG erfasst nur Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen.
[196] § 2 Abs. 6 Nr. 5a KWG.
[197] § 34f GewO.
[198] § 2a Abs. 1 Nr. 7 Buchstabe WpHG.
[199] Obwohl sie nach ständiger Rechtsprechung mit dem Kunden einen selbstständigen Auskunftsvertrag schließen, sofern sie den Kunden über die Anlage informieren, BGH vom 19.10.2006 (Az. III ZR 122/05), NJW-RR 2007, 348, 349; BGH vom 12.07.2007 (Az. III ZR 83/06), NJW-RR 2007, 1690, 1691; BGH vom 13.05.1993 (Az. III ZR 25/92), NJW-RR 1993, 1114; BGH vom 13.01.2000 (Az. III ZR 62/99), NJW-RR 2000, 998; BGH vom 11.09.2003 (Az. III ZR 381/02), NJW-RR 2003, 1690; *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2858.
[200] Obwohl sie freiwillige Informationen wie ein Anlageberater erbringen müssen, *Zetzsche*, WM 2009, 1020, 1026.

- Versicherungsvermittler nach § 34d GewO, weil sie ebenfalls keine Anlageberatung betreiben. Für Versicherungsvermittler gelten aber eigene Dokumentationspflichten. Diese haben wir unter 2.2.1 beschrieben.
- Vermittler von Bausparverträgen, weil sie ebenfalls keine Anlageberatung betreiben.

2.2.2.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)?

§ 34 Abs. 2a WpHG konkretisiert die allgemeine Aufzeichnungspflicht.[201] Ein Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen muss ein Protokoll

1. für jede Anlageberatung
2. bei einem Privatkunden
3. schriftlich anfertigen.

<u>Zu 1. Anlageberatung</u>:

Die Protokollpflicht bezieht sich nur auf die Anlage*beratung*.[202] Was ist Anlageberatung? § 2 Abs. 3 Satz 1 Nr. 9 WpHG kennzeichnet die Anlageberatung durch folgende Merkmale: Eine Anlageberatung liegt vor, wenn

- ein Berater persönliche Empfehlungen an einen Kunden oder dessen Vertreter abgibt,
- diese Empfehlungen sich auf ein Geschäft mit bestimmten Finanzinstrumenten beziehen,
- sich die Empfehlungen darauf stützen, dass die persönlichen Umstände des Kunden geprüft wurden oder der Berater das Produkt als für den Kunden geeignet darstellt und
- die Empfehlung nicht ausschließlich über Informationskanäle verbreitet oder für die Öffentlichkeit bekannt gegeben wird.

Wodurch unterscheidet sich die Anlage*beratung* von anderen Wertpapier-Dienstleistungen? Vor allem zeichnet sich die Anlageberatung dadurch aus, dass sie auf das individuelle Bedürfnis des Kunden und die Beratung zu diesen Bedürfnissen abzielt.[203] Bei der reinen Anlage*vermittlung* nach § 2 Abs. 3 Nr. 4 WpHG prüft der Berater nicht die persönlichen Bedürfnisse des Kunden. Damit besteht auch keine Dokumentationspflicht.

Im Einzelfall ist es schwierig, zwischen Anlageberatung und -vermittlung abzugrenzen. Entscheidend kann sein, wie der Berater bzw. Vermittler gegenüber dem Kunden auftritt und

---

[201] Nach § 34 Abs. 1 und 2 S. 1 WpHG in Verbindung mit § 14 Abs. 1 WpDVerOV; BT-Drs. 16/12814, S. 15, 27; *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2858.

[202] Gemeint ist der aufsichtsrechtliche Begriff der Anlageberatung, nicht der zivilrechtliche. Der Gesetzgeber verweist in der Begründung ausdrücklich auf § 2 Abs. 3 S. 1 Nr. 9 WpHG: BT-Drs., 16/12814, S. 27.

[203] *Pfeifer*, BKR 2009, 485.

welche Erwartungen er dadurch beim Kunden weckt.[204] Allerdings geht die Rechtsprechung sehr schnell davon aus, dass zwischen den Parteien ein Beratungsvertrag geschlossen wurde,[205] also eine Anlageberatung stattgefunden hat. Anlagevermittlung kommt nur in Betracht, wenn sich der Anlagevermittler darauf beschränkt, dem Kunden reine Produktinformationen und -bewertungen zu geben.[206]

Finanzinstrumente sind im WpHG[207] ähnlich definiert wie in § 1 Abs. 11 Satz 1 KWG. Es sind insbesondere Wertpapiere[208] wie Aktien, Schuldtitel und Anteile an Investmentvermögen (sogenannte Investmentfonds). Weiterhin gehören Geldmarktinstrumente[209] und Derivate[210] zu den Finanzinstrumenten. Auch Vermögensanlagen im Sinne des § 1 Abs. 2 VermAnlG mit Ausnahme von Genossenschaftsanteilen nach § 1 Genossenschaftsgesetz gehören seit dem 01.06.2012 zu den Finanzinstrumenten.[211] Insofern müssen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen nach dem Standard des WpHG Beratungsprotokolle erstellen, wenn sie zum Beispiel zu offenen oder geschlossenen Investmentvermögen beraten. Vermittler, die nicht als Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen qualifiziert werden, unterliegen dagegen nicht den Protokollpflichten des WpHG, zum Beispiel: Finanzanlagenvermittler.[212] Stattdessen gelten die Vorgaben der FinVermV.[213] Diese unterschiedliche Behandlung verschiedener Beratertypen hat der Gesetzgeber beabsichtigt.[214] Dennoch wollte der Gesetzgeber einen einheitlichen Aufsichtsstandard und ein einheitliches Schutzniveau für Anleger bei Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen schaffen. Die Beratungs- und Dokumentationspflichten sollen für die tendenziell riskanteren geschlossenen Vermögensanlagen dieselben sein wie bei weniger riskanten Wertpapieren wie zum Beispiel Bundesanleihen.

Neben den aufsichtsrechtlichen Pflichten aus § 34 Abs. 2a WpHG können sich weitere Pflichten aus den zivilrechtlichen Vereinbarungen zwischen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Kunde ergeben. Solche Pflichten können sich insbesondere aus einem Beratungsvertrag ergeben, den Kunde und Anlageberater regelmäßig ausdrücklich

---

[204] Hierzu nur die Rspr. bei *Assmann*, in: Assmann/Schneider-Assmann, § 2 Rn. 113; *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 486.
[205] Hierzu nur BGH vom 20.01.2009 (Az. XI ZR 510/07), NJW 2009, 1416, 1417.
[206] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 486.
[207] Hierzu § 2 Abs. 2b WpHG.
[208] Hierzu § 2 Abs. 1 WpHG.
[209] § 2 Abs. 1a WpHG.
[210] § 2 Abs. 2 WpHG.
[211] § 2 Abs. 2b WpHG wurde mit Art. 3 Nr. 1 des Gesetzes zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrecht, BGBI I 2011, S. 2481, entsprechend angepasst.
[212] § 2a Abs. 1 Nr. 7 WpHG.
[213] Hierzu 2.2.3.
[214] Begr. BT-Drs. 17/6051, S. 41.

oder stillschweigend abschließen.[215] Insbesondere ist der Anlageberater verpflichtet, objekt- und anlegergerecht zu beraten.[216] Die hier zu untersuchenden Dokumentationspflichten sind jedoch aufsichtsrechtlicher Natur. Einzelheiten zum Inhalt der Dokumentation ergeben sich aus § 14 Abs. 6 WpDVerOV (dazu unten).

Zu 2. Privatkunde:

§ 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG verlangt aufsichtsrechtlich nur dann eine Protokollierung, wenn das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen einen Privatkunden berät. Privatkunden sind nach § 31a Abs. 3 WpHG Kunden, die keine professionellen Kunden sind. Erfasst werden nicht nur Verbraucher im Sinne des § 13 BGB.[217] Denn der Kreis der professionellen Kunden ist sehr einschränkend in § 31a Abs. 2 WpHG beschrieben. Wenn professionelle Kunden beraten werden, besteht also keine aufsichtsrechtliche Pflicht zu protokollieren. Allerdings können auch professionelle Kunden nach § 34 Abs. 2b WpHG zivilrechtlich verlangen, dass ihnen ein Beratungsprotokoll herausgegeben wird.[218] Der professionelle Kunde muss dem Berater aber bei Beginn der Beratung mitteilen, dass er ein Protokoll wünscht. Nur dann kann das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen seine Pflichten aus § 34 Abs. 2a Satz 2 ff. und Abs. 2b WpHG erfüllen.[219]

Zu 3. Schriftliches Protokoll:

Hierzu ausführlich in Abschnitt 2.2.2.3.

Welche Inhalte müssen im Beratungsprotokoll dokumentiert werden?

Den Inhalt des Beratungsprotokolls schreibt § 14 Abs. 6 WpDVerOV ausdrücklich vor.

Der Katalog enthält Mindestanforderungen.[220] Die BaFin hat die Anforderungen im Rundschreiben 4/2010 (WA)[221] konkretisiert. Nach § 14 Abs. 6 WpDVerOV muss das Beratungsprotokoll folgende Angaben vollständig enthalten:

---

[215] Tritt ein Anlageinteressent an eine Bank oder ein Anlageberater einer Bank an einen Kunden heran, um über die Anlage eines Geldbetrages beraten zu werden bzw. zu beraten, so wird das darin liegende Angebot zum Abschluss eines Beratungsvertrages stillschweigend durch die Aufnahme des Beratungsgesprächs angenommen. Ständige Rspr. So oder ähnlich: BGH v. 4.3.1987 (Az. IVa ZR 122/85), BGHZ 100, 117, 118 f. = NJW 1987, 1815, 1816; BGH v. 14.7.2009 (Az. XI ZR 152/08), NJW 2009, 3429, 3433 m.w.N; OLG Köln v. 22.03.2012 (Az. 18 U 104/11), zitiert nach juris Rn. 127.
[216] Ständige Rspr., vgl. BGH vom 06.07.1993 (Az. XI ZR 12/93), NJW 1993, 2433.
[217] *Maier*, VuR 2011, 3.
[218] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 487; siehe auch BT-Drs. 16/13672, S. 21 f.
[219] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 487 f.
[220] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[221] BaFin II, 2010, BT 6.

- Den **Anlass der Anlageberatung**:[222]

  Der Anlass der Anlageberatung soll Aufschluss über folgende Aspekte geben:

  a) *auf wessen Initiative wurde das Gespräch geführt*: vom Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen oder vom Kunden,

  b) *gab es Vertriebsmaßnahmen des Instituts, um den Absatz bestimmter Finanzinstrumente zu fördern.* Das heißt, gab es Vorgaben eines Instituts an seine Mitarbeiter, Kunden auf bestimmte Produkte anzusprechen,[223] oder

  c) *hat ein Kunde die Beratung aufgesucht aufgrund einer besonderen persönlichen Situation* (zum Beispiel Eintritt ins Berufsleben oder Eheschließung/Scheidung) oder *aufgrund von Informationen Dritter* (zum Beispiel aus der Presse oder Werbung). Und hat der Kunde diesen Hintergrund dem Berater mitgeteilt.[224]

- Die **Dauer des Beratungsgesprächs**:

  Aus der Dauer lassen sich Rückschlüsse auf die inhaltlichen Angaben ziehen: zum Beispiel, wie qualitativ sind die Angaben oder wie plausibel sind die Angaben zum Verlauf des Gesprächs.[225] Fraglich ist, ob die *genaue* Dauer festgehalten werden muss oder die Angabe einer Zeitspanne genügt. Der Wortlaut verlangt, die genaue Dauer des Gesprächs anzugeben. Jedoch können im Regelfall auch mit pauschalen Angaben Rückschlüsse auf die Beratungsqualität gezogen werden, wenn auch nicht immer genau. Zum Beispiel: wenn sich die Beratung über mehrere Termine erstreckt und einige Stunden dauert. Aus der Dauer des Beratungsgesprächs lassen sich Rückschlüsse auf die Qualität und die Plausibilität der inhaltlichen Angaben zum Gesprächsverlauf ziehen.[226] Daher halten wir es für erforderlich, die genaue Gesprächsdauer zu vermerken. Nur so können Unklarheiten bei längeren Gesprächen vermieden werden.

- Die **Informationen über die persönliche Situation des Kunden**, die der Beratung zugrunde liegen: Diese Informationen über die persönliche Situation schließen auch die Informationen ein, die der Berater nach § 31 Abs. 4 Satz 1 WpHG einholen muss. Diese Vorgabe ist besonders wichtig, um zu prüfen, ob der Berater ordnungsgemäß beraten hat.[227]

---

[222] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 1.
[223] Hierfür genügt ein vorformulierter Gesprächsanlass im Protokollvordruck, BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 1.
[224] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[225] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[226] Zu § 32 Abs. 2a WpHG: BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[227] BT-Drs. 16/12814, S. 28.

§ 31 Abs. 4 WpHG verlangt vom Berater, folgende Informationen einzuholen:

a) alle Informationen vom Kunden über dessen *Kenntnisse und Erfahrungen* in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapier-Dienstleistungen und
b) alle Informationen über die *Anlageziele* des Kunden und über seine *finanziellen Verhältnisse*. Die Anlageziele und die finanziellen Verhältnisse sind zwingend erforderlich, um dem Kunden ein für ihn geeignetes Produkt empfehlen zu können. Wann ist ein Produkt für den Kunden geeignet? Wenn
    - es seinen Anlagezielen entspricht,
    - der Kunde die Anlagerisiken finanziell tragen kann, die sich aus dem empfohlenen Produkt ergeben und
    - der Kunde die Anlagerisiken verstehen kann, die sich aus dem empfohlenen Produkt ergeben.

Zu a) Welche Informationen zu Kenntnissen und Erfahrungen müssen erhoben werden? Nach § 6 Abs. 2 WpDVerOV gehören folgende Angaben dazu:

- die Arten von Wertpapier-Dienstleistungen oder Finanzinstrumenten, mit denen der Kunde vertraut ist,
- Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitraum zurückliegender Geschäfte des Kunden mit Finanzinstrumenten,
- die Ausbildung sowie die gegenwärtigen und relevanten früheren beruflichen Tätigkeiten des Kunden.

Der Umfang dieser Angaben richtet sich nach folgenden Kriterien:

- wie stuft der Berater den Kunden ein,
- um welche Art von Produkt handelt es sich,
- welchen Umfang hat die Beratung sowie
- welche Komplexität und Risiken sind mit Produkt und Beratung verbunden.

Zu b) Welche Informationen zählen zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden und seinen Anlagezielen? Nach § 6 Abs. 1 Nr. 1 WpDVerOV gehören folgende Angaben zu den finanziellen Verhältnissen dazu:

- die Grundlage und Höhe des regelmäßigen Einkommens und die regelmäßigen finanziellen Verpflichtungen sowie
- die vorhandenen Vermögenswerte. Insbesondere: Barvermögen, Kapitalanlagen und Immobilienvermögen.

Welche Informationen zählen zu den Anlagezielen? Nach § 6 Abs. 1 Nr. 2 WpDVerOV gehören folgende Angaben dazu:

- die Anlagedauer, entweder eine konkrete Anzahl von Jahren oder abstrakt kurz-, mittel-, langfristig,[228]
- die Risikobereitschaft des Kunden entweder in Risikoklassen einteilen oder den Anleger typisieren[229] und
- der Zweck der Anlage, zum Beispiel: Liquidität aufbauen und sichern, Vermögen aufbauen, für das Alter vorsorgen, Sparen für eine Anschaffung oder die Kinderausbildung.

Allgemein müssen Angaben des Kunden festgehalten werden, um diesen im Beratungsprotokoll identifizieren zu können und zu prüfen, ob die Anlage geeignet ist für den Kunden. Wir prüfen Namen und Vornamen. Name und Vorname des Kunden sind rechtlich erforderlich, um das Beratungsprotokoll einem Kunden zuzuordnen. Nicht unbedingt rechtlich notwendig, aber wünschenswert ist folgende Angabe: Geburtsdatum oder Alter. Ebenfalls wünschenswert ist die Angabe von Beratungsort und Teilnehmern des Gesprächs. Das Geburtsdatum/Alter halten wir für wichtig, um die Situation des Kunden zu erfassen, die Angabe der Gesprächsteilnehmer würde im Streitfall die Beweisführung erleichtern. Diese zwar wünschenswerten, aber nicht rechtlich geforderten Kriterien prüfen wir zwar, bewerten wir aber nicht als rechtlichen Verstoß.

Der Umfang der vom Kunden einzuholenden Informationen richtet sich auch nach der Verhältnismäßigkeit.[230] Wenn der Berater die erforderlichen Informationen nicht erhält, darf er keine Empfehlung aussprechen. Gibt der Kunde dem Berater weitergehende Informationen, die für die geplante Anlage von Bedeutung sind, muss der Berater auch diese Informationen festhalten.[231] Um dies sicherzustellen, muss das Beratungsprotokoll ein entsprechendes Freitextfeld vorsehen.[232] Das Freitextfeld muss erkennen lassen, dass hier weitere Angaben zu den persönlichen Verhältnissen des Kunden gemacht werden können.[233] Es muss auch in dem Kundenexemplar als solches enthalten sein.[234]

---

[228] Zur FinVermV: *Glotz/Borggreve*, S. 95, übertragbar auf WpHG.
[229] Beispiele bei *Glotz/Borggreve*, S. 95 ff. zur FinVermV, übertragbar auf WpHG.
[230] Hierzu BaFin II, 2010, BT 7.4.
[231] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 2.
[232] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 2.
[233] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 2.
[234] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 2.

Das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen darf sich auf Unterlagen beziehen, die bereits zu einem früheren Zeitpunkt erstellt worden sind.[235] Zum Beispiel: Aufzeichnungen von Informationen über die persönliche Situation des Kunden. Dies schließt Informationen ein nach § 31 Abs. 4 Satz 1 WpHG und Informationen zu den besprochenen Produkten.[236] Nur so soll der Gesetzeszweck erreicht werden, das Protokoll übersichtlich zu halten und dennoch der BaFin zu ermöglichen, die Ordnungsmäßigkeit des Protokolls zu überprüfen.[237] Was ist zu tun, wenn es neue Informationen gibt? Wenn die neue Informationen von den bisherigen abweichen, müssen diese Abweichungen protokolliert werden.[238]

Der Berater kann nur dann auf andere Unterlagen Bezug nehmen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:[239]

- Ein Dritter muss erkennen können, um welche frühere Aufzeichnung es sich handelt. Dafür muss im Protokoll Folgendes angegeben werden: die genaue Bezeichnung und das Erstellungsdatum der Unterlagen. Dem Kunden müssen die Unterlagen, auf die Bezug genommen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Ferner muss das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen die frühere Aufzeichnung genauso lange aufbewahren wie das Beratungsprotokoll.
- Das Protokoll muss ermöglichen, dass ergänzende Angaben des Kunden gemacht werden können. Das muss möglich sein, auch wenn auf früher erstellte Unterlagen verwiesen wird. Zu ergänzenden Angaben gehören zum Beispiel Angaben zu seiner persönlichen Situation, seinen wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung. Zu den wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung weiter unten in diesem Abschnitt.

Nach Rücksprache mit der BaFin gelten die beschriebenen Anforderungen an Verweise nicht nur für Unterlagen, die zu einem früheren Zeitpunkt erstellt wurden. Auf unsere Nachfrage teilte die BaFin mit, dass dieselben Anforderungen auch an Verweise auf weitere Unterlagen zu stellen sind.[240] Das heißt, auch wenn der Berater auf andere ergänzende Unterlagen verweist, so muss er die Unterlagen im Protokoll genau benennen und das

[235] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs.4.; *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 488; *Böhm*, BKR 2009, 221, 223.
[236] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 488; *Böhm*, BKR 2009, 221, 223.
[237] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 488.
[238] *Böhm*, BKR 2009, 221, 223.
[239] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 4 und Schreiben der BaFin an das ITA vom 14. Mai 2013.
[240] BaFin V, 2013.

Datum der Erstellung angeben. Solche ergänzenden Unterlagen können zum Beispiel Produktinformationsblätter sein.

- Die **Informationen über die Finanzinstrumente und Wertpapier-Dienstleistungen**, die Gegenstand der Beratung sind:

  Diese Informationen sind besonders wichtig, um zu überprüfen, ob die Beratung ordnungsgemäß verlaufen ist.[241] Der Berater muss auch festhalten, welche verschiedenen Wertpapier-Dienstleistungen er dem Kunden vorgestellt hat. Wenn der Berater seinen Kunden zu folgenden Aspekten berät, muss er dies protokollieren:

  - konkrete Finanzinstrumente zu kaufen, verkaufen oder zu halten und
  - wenn er die Finanz-Portfolioverwaltung vorstellt.[242]

  Der Berater muss auch die Merkmale der Finanzinstrumente darstellen. Es genügt allerdings, dass auf andere Dokumente verwiesen wird. So können die Finanzinstrumente im Informationsblatt nach § 31 Abs. 3a WpHG dargestellt werden. Ein Verweis auf solche Dokumente ist unter den weiter oben im Abschnitt „Informationen über die persönliche Situation des Kunden“ dargelegten Voraussetzungen zulässig.

- Die vom Kunden genannten **wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung**:[243] Die wesentlichen Anliegen umfassen zum einen die Informationen über die Anlageziele des Kunden.[244] Zum anderen gehören aber auch weitere individuelle Kundenangaben zu seinen wesentlichen Zielen und deren Gewichtung dazu, die vom Berater aufgezeichnet werden müssen.

  Was ist zu tun, wenn sich die verschiedenen Anliegen des Kunden widersprechen? Diese Widersprüche muss der Berater im Protokoll darstellen und die Anliegen entsprechend gewichten. Zum Beispiel: Der Kunde wünscht eine sichere Anlage und gleichzeitig eine hohe Rendite. In diesem Fall muss sich aus dem Protokoll Folgendes ergeben: Welches Ziel soll vorrangig sein und inwieweit hat der Berater den Kunden geleitet?[245] Es muss auch erkennbar sein, ob der Kunde im Verlauf der Beratung seine Anliegen oder die Gewichtung geändert hat. Zum Beispiel: Der Kunde ändert im Laufe der Beratung die Risikoklasse oder wählt eine andere Anlage und ändert damit gleichzeitig sein Anliegen. Damit dies nachvollziehbar bleibt, muss das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen auch hier ein Freitextfeld vorsehen. Es muss für den Kunden zu erkennen sein, dass hier

[241] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[242] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 5.
[243] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 3.
[244] § 31 Abs. 4 WpHG.
[245] BT-Drs. 16/12814, S. 28.

weitere Angaben zu den Kundenanliegen und deren Gewichtung gemacht werden können. Es ist zulässig, dass der Berater nur ein einziges Freitextfeld für die folgenden Ergänzungen verwendet: die Angaben des Kunden zur persönlichen Situation sowie die wesentlichen Anlageziele und deren Gewichtung. Wichtig ist hierbei, dass das Freitextfeld entsprechend kenntlich gemacht ist.

- Die im Laufe des Beratungsgesprächs erteilten **Empfehlungen** und die für diese Empfehlungen genannten **wesentlichen Gründe**.
  Gemeint sind sämtliche Empfehlungen, auch wenn diese im weiteren Gespräch nicht weiterverfolgt wurden.[246] Der Berater muss darlegen, warum er ein bestimmtes Produkt so einstuft, dass es für den Kunden am besten geeignet ist.[247] Es genügt, wenn die tatsächlich genannten Gründe aufgeführt werden;[248] nicht geäußerte Überlegungen müssen nicht benannt werden.[249] Gründe können sein: „die vergangene Wertentwicklung, die besondere Expertise des Fondsmanagements, eine besondere steuerliche Gestaltung oder die Sicherheit der empfohlenen Anlage."[250] Das Beratungsprotokoll muss ein entsprechendes Freitextfeld an dieser Stelle aufweisen, damit die Gründe aufgeführt werden können. Das Freitextfeld muss für den Kunden sichtbar sein und über eine aussagekräftige Überschrift verfügen. Wann ist die Überschrift aussagekräftig? Wenn der Kunde aus der Überschrift erkennen kann, dass hier die tatsächlich vom Berater genannten Gründe für die erteilte Empfehlung aufgezeichnet werden.[251]

Das Protokoll muss unabhängig davon erstellt werden, ob es zu einem Geschäftsabschluss gekommen ist oder nicht.[252] Spricht der Berater mehrere Empfehlungen aus, kann er diese in einem Protokoll zusammenfassen.[253] Die geforderten Angaben im Protokoll müssen vollständig sein. Vollständige Informationen können das Protokoll sehr lang machen. Dies kann zur Folge haben, dass der Kunde es nicht liest. Daher soll es genügen, wenn sich die Information auf die wesentlichen Merkmale der Finanzinstrumente beschränkt.[254] Verweise auf andere Dokumente sind erlaubt. Ein Verweis auf solche Dokumente ist unter den weiter oben im Ab-

[246] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[247] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[248] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 6.
[249] Zum Beispiel, welche Anlageprodukte im Beratungsgespräch nicht behandelt wurden und warum dies nicht geschehen ist, *Maier*, VuR 2011, 3, 5.
[250] BaFin II, 2010, BT 6.2, Abs. 6.
[251] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 6.
[252] Hierzu BaFin II, 2010, BT 6.1 Abs. 1; *Böhm*, BKR 2009, 221, 223 f.; *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2861; *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 487; *Maier*, VuR 2011, 3 m.w.N.
[253] *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 487
[254] *Böhm*, BKR 2009, 221, 223.

schnitt „Informationen über die persönliche Situation des Kunden“ dargelegten Voraussetzungen zulässig. Zu den Besonderheiten bei telefonischem Geschäftsabschluss siehe 2.2.2.4.

2.2.2.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)?

Der Berater muss das Protokoll schriftlich verfassen. Es ist umstritten, ob der Gesetzgeber damit das Schriftformerfordernis nach § 126 BGB verlangt.[255] In jedem Fall muss das Protokoll von demjenigen unterzeichnet werden, der die Anlageberatung durchgeführt hat. Also nicht vom Geschäftsstellenleiter oder anderen vorgesetzten Personen, sondern vom Berater selbst. Erforderlich ist grundsätzlich die Originalunterschrift. Eine faksimilierte, also nachgebildete Unterschrift des Beraters ist nur dann ausreichend, wenn Folgendes technisch sichergestellt ist: die Unterschrift kann vom Berater erst dann in das elektronische Dokument eingefügt werden, wenn das Protokoll fertiggestellt ist.[256]

Es reicht auch nicht aus, dass der Berater lediglich namentlich genannt wird.[257] Auch Datum und Zeitpunkt der Fertigstellung des Protokolls müssen im Zusammenhang mit der Unterzeichnung aufgeführt werden.[258]

Das Gesetz sieht ausdrücklich nicht vor, dass der Kunde unterschreiben muss.[259] Die Bank oder das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen kann sich das Protokoll aber vom Kunden unterschreiben lassen.[260] Wenn der Kunde unterschreibt, verschlechtert dies seine Beweisführung im Streitfall.[261]

Der Berater muss den Kunden auf jeden Fall über die Bedeutung der Kundenunterschrift klar informieren. § 31 Abs. 2 Satz 1 WpHG verlangt, dass Informationen an den Kunden „redlich, eindeutig und nicht irreführend“ sind. Das heißt, die wesentlichen Aussagen dürfen nicht unklar und die wesentlichen Informationen nicht unerwähnt bleiben.[262] Ferner stellt die BaFin allgemein im Hinblick auf Kundeninformationen klar, dass diese verständlich für den Leser

[255] Für § 126 BGB: *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2859. A.A. *Pfeifer*, BKR 2009, 485, 488: Die Formvorschrift sei im Aufsichtsrecht nicht anwendbar. Der Gesetzeszweck werde erfüllt, wenn sichergestellt sei, dass „der durch die Unterzeichnung abgeschlossene Inhalt vom Unterzeichner umfasst und nicht nachträglich manipuliert werden kann.“ Dies könne aber auch mit modernen Mitteln, wie einem Unterschriftspad, Chipkarte und Ähnlichem erreicht werden. Somit erfülle „ein Protokoll, das in eine am Speicherort unveränderliche und lesbare Textdatei gefasst und mit einer individualisierten elektronischen Benutzerkennung abgeschlossen wird“ die Anforderung nach § 34 Abs. 2a WpHG.
[256] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 7.
[257] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 7.
[258] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 7.
[259] BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[260] BT-Drs. 16/12814, S. 27; *Böhm*, BKR 2009, 221, 224. Ausführlich hierzu 9.11.1.
[261] Ausführlich hierzu 9.11.1.
[262] BaFin II, 2010, BT 3.3.1 Abs. 1.

dargestellt werden sollten. Dabei ist vom „zu erwartenden Verständnishorizont des durchschnittlichen Angehörigen der angesprochenen Kundengruppe“ auszugehen.[263] Je weniger Wissen und Erfahrung in der Kundengruppe vorauszusetzen ist, desto einfacher und allgemeinverständlicher müssen die Informationen sprachlich dargestellt sein.[264] Außerdem dürfen wichtige Inhalte und Warnungen „nicht verschleiert, abgeschwächt oder unverständlich gemacht werden“.[265] Beispielhaft beschreibt die BaFin, dass Risiken nicht unter weitläufigeren Überschriften dargestellt werden sollten. [266]

Ferner täuscht der Berater seinen Kunden, wenn er den Kunden zur Unterschrift auffordert mit dem Hinweis, die Unterschrift sei nur eine Formsache.[267] Etwas Weiteres darf das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen nicht, weil die Unterschrift des Kunden seine Beweisführung verschlechtert: das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen darf von der Unterschrift des Kunden nicht abhängig machen, ob es ein Protokoll erstellt und aushändigt.[268] Alternativ kann sich der Berater aber eine Empfangsquittung vom Kunden geben lassen. Das bedeutet: Der Kunde unterschreibt, dass er das Beratungsprotokoll erhalten hat, ohne den Inhalt zu bestätigen.

Der Berater muss auch zusätzliche Informationen festhalten, die der Kunde ihm mitteilt. Um dies sicherzustellen, muss die Beratungsdokumentation entsprechende Freitextfelder vorsehen.[269] Dazu ausführlich oben unter Informationen über die persönliche Situation des Kunden.

Der Berater muss dem Kunden das Protokoll aushändigen. Auch wenn der Kunde das Protokoll nicht haben will, muss der Berater das Protokoll übergeben.[270] Anderenfalls liegt eine Ordnungswidrigkeit vor.[271] Der Berater des Wertpapier-Dienstleistungsunternehmens kann dem Kunden das Protokoll in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger aushändigen.[272] Der Kunde hat außerdem einen zivilrechtlichen Anspruch[273] gegen das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen auf Herausgabe des Protokolls.[274]

---

[263] BaFin II, 2010, BR 3.3.1 Abs. 2.
[264] BaFin II, 2010, BT 3.3.1 Abs. 3.
[265] BaFin II, 2010, BT 3.3.1 Abs. 4.
[266] BaFin II, 2010, BT 3.3.1 Abs. 4.
[267] *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2859.
[268] Gegenäußerung der Bundesregierung im Gesetzgebungsverfahren zum Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz, vgl. BT-Drs. 17/3803, S. 1 zu Nr. 1f.
[269] BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 2.
[270] *Böhm*, BKR 2009, 221, 226.
[271] § 39 Abs. 2 Nr. 19b WpHG.
[272] § 34 Abs. 2a, 2. Halbsatz WpHG.
[273] BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[274] § 34 Abs. 2b WpHG.

Es genügt also, wenn das Protokoll auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert ist. Der Berater kann dem Kunden demnach eine digitale Kopie des Protokolls übergeben und das Original-Protokoll behalten. Was unter einem dauerhaften Datenträger zu verstehen ist, ist definiert in § 3 WpDVerOV. Sollte das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen dem Kunden das Protokoll nicht aushändigen, bleibt das getätigte Geschäft dennoch zivilrechtlich wirksam.[275]

Das Protokoll soll demjenigen zur Verfügung gestellt werden, der das Beratungsgespräch geführt hat. Wurde ein Bevollmächtigter für den Kunden beraten, erhält dieser Bevollmächtigte das Protokoll.[276]

2.2.2.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)?

Der Berater muss dem Kunden das Beratungsprotokoll unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung aushändigen. Das Beratungsprotokoll muss aber spätestens an den Kunden übergeben werden, bevor ein Geschäftsabschluss erfolgt, der auf dieser Beratung beruht.[277] Was bedeutet in diesem Zusammenhang unverzüglich? Unverzüglich bedeutet ohne schuldhaftes Zögern.[278] In der Regel also unmittelbar nach Abschluss der Beratung. Es gibt nur eine einzige Ausnahme, die in § 34 Abs. 2a Satz 3 und 4 WpHG geregelt ist. Das Protokoll kann dem Kunden nicht vor dem Geschäftsabschluss übergeben werden, wenn der Kunde schnell reagieren möchte und telefonisch oder auf ähnlichem Weg Kontakt zum Berater aufnimmt. Die Protokollierungspflicht soll aber nicht verhindern, dass Beratungen zum Beispiel telefonisch durchgeführt werden und anschließend ein Auftrag erteilt wird.[279] Deshalb sieht § 34 Abs. 2a Sätze 3 ff. WpHG für diese Fälle eine Sonderregelung vor. Wenn eine Beratung telefonisch[280] stattfindet, gilt: Der Berater muss dem Kunden eine Ausfertigung des Protokolls unverzüglich zusenden, nachdem die Anlageberatung abgeschlossen wurde. Bedeutet: Der Geschäftsabschluss kann vor der Protokollierung erfolgen. In diesem Fall sind aber folgende Bedingungen zu beachten:[281]

- Das für die Anlageberatung und den Geschäftsabschluss vom Kunden gewählte Kommunikationsmittel ermöglicht nicht, dass vor dem Geschäftsabschluss protokolliert wird,

[275] *Böhm*, BKR 2009, 221, 224.
[276] BaFin II, 2010, BT 6.1 Abs. 1.
[277] § 34 Abs. 2a, Satz 2, 2. Halbsatz WpHG.
[278] § 121 Abs. 1 BGB.
[279] BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[280] Oder auf einem andere Wege entsprechend § 34 Abs. 2a Sätze 3 ff. WpHG.
[281] § 34 Abs. 2a Sätze 3 – 5 WpHG.

- der Kunde muss diesen Weg des Geschäftsabschlusses ausdrücklich wünschen,
- das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen muss dem Kunden ausdrücklich ein einwöchiges Rücktrittsrecht einräumen für den Fall, dass das Protokoll nicht richtig oder nicht vollständig ist.[282] Der Kunde hat dann eine Woche Zeit zurückzutreten, nachdem ihm das Protokoll zugegangen ist,[283]
- das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen muss den Kunden auf das Rücktrittsrecht und die Frist hinweisen.[284]

Wenn das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen das Recht zum Rücktritt nach § 34 Abs. 2a Satz 4 WpHG bestreitet, muss das Unternehmen beweisen, dass das Protokoll richtig und vollständig ist.[285]

Ferner hat der Kunde auch einen direkten Anspruch darauf, dass das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen das Protokoll herausgibt.[286]

2.2.2.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)?

Das Gesetz sieht nicht vor, dass der Kunde auf das Beratungsprotokoll verzichten kann. Der Grund hierfür: Die Protokollpflicht ist aufsichtsrechtlicher Natur. Der Kunde kann nicht selbst entscheiden, ob er auf eine Protokollierung verzichten möchte.[287] Dies ist ein wesentlicher Unterschied zur Dokumentation bei Versicherungen. Die Kreditwirtschaft bemängelt die fehlende Verzichtsmöglichkeit.[288]

2.2.3 Dokumentationspflichten bei Investmentvermögen und Vermögensanlagen für Finanzanlagenvermittler nach § 18 FinVermV

Seit dem 01.01.2013 gibt es den „Finanzanlagenvermittler“ nach § 34f GewO. § 34f GewO ist ein neuer Erlaubnistatbestand für die Vermittler von Investmentvermögen, die bisher unter § 34c GewO fielen. Außerdem werden in der neuen Regelung erstmals die Vermittler von

[282] Der Kunde erhält demnach ein vertragliches Rücktrittsrecht. Wenn das Unternehmen dem Kunden kein Rücktrittsrecht einräumt, kann der Kunde auch nicht zurücktreten: *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2860.
[283] Die Frist beginnt mit dem Zugang des Protokolls, *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2860. Dafür ist nach allgemeinen Beweisregeln das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen beweispflichtig.
[284] Nach *Leuering/Zetzsche*, NJW 2009, 2856, 2860 soll eine mündliche Belehrung genügen, bei Stammkunden anlässlich der ersten Beratung. Dies sieht § 14 Abs. 6 Satz 2 WpDVerOV aber nicht vor, so auch *Maier*, VuR 2011, 3, 4.
[285] § 34 Abs. 2a Satz 6 WpHG.
[286] § 34 Abs. 2b WpHG.
[287] *Maier*, VuR 2011, 3 m.w.N.
[288] Hierzu 7.2.2.

Vermögensanlagen (geschlossene Beteiligungen) beziehungsweise geschlossenen Investmentvermögen erfasst. Mit der Neuregelung des Finanzanlagenvermittlers durch das „Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts“[289] hat der Gesetzgeber eine wichtige Lücke geschlossen. Finanzanlagenvermittler unterliegen nicht den Anforderungen des KWG, weil sie ausdrücklich nicht als Finanzdienstleistungsinstitut gelten.[290] Ebenso wenig gelten sie als Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen.[291] Sie mussten bisher keine Anforderungen erfüllen, die den Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Versicherungsvermittlern vergleichbar wären. Insbesondere mussten sie bisher keine Beratungsdokumentationen erstellen. Dies hat sich seit dem 01.01.2013 grundlegend geändert. Mit der Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV)[292] soll ein Anlegerschutz geschaffen werden, der mit dem Abschnitt 6 des WpHG vergleichbar ist. [293] Dies soll über laufende Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten für Finanzanlagenvermittler erreicht werden.

Seit dem 01.01.2013 zugelassene Finanzanlagenvermittler unterliegen seit dem 01.01.2013 den Informations- und Beratungspflichten der §§ 11 ff. FinVermV, insbesondere den Dokumentationspflichten nach § 18 FinVermV. Dies gilt auch für Vermittler, die bislang eine Erlaubnis nach § 34c GewO hatten.[294] Übergangsvorschriften hinsichtlich dieser Pflichten gibt es nicht. Werden Investmentvermögen oder Vermögensanlagen von einem Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen vermittelt, gelten dagegen ausschließlich die Regelungen des WpHG.[295]

2.2.3.1 Wer muss dokumentieren (Dokumentationspflichtige)?

Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO sind die Adressaten der Dokumentationspflicht nach § 18 FinVermV. Finanzanlagenvermittler beraten über offene oder geschlossene Investmentvermögen oder Vermögensanlagen – wie zum Beispiel Investmentfonds oder geschlossene Beteiligungen –, ohne eine Erlaubnis nach § 32 KWG zu haben beziehungsweise ohne ein Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen zu sein.

Finanzanlagenvermittler müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

---

[289] BGBI I 2011, S. 2481.
[290] § 2 Abs. 6 Nr. 8 KWG.
[291] § 2a Abs. 1 Nr. 7 WpHG.
[292] BGBl I 2012, S. 1006, verordnet unter anderem aufgrund der Ermächtigungsgrundlage des § 34g GewO.
[293] § 34g Abs. 1 Satz 3 GewO.
[294] *Glotz/Borggreve*, S. 160.
[295] S. dazu oben 2.2.2.

- Sie betreiben gewerbsmäßig Anlageberatung im Sinne des § 1 Abs. 1a Nr. 1a KWG oder wollen den Abschluss von Verträgen über den Erwerb bestimmter Finanzanlagen vermitteln,
- die Tätigkeit bezieht sich ausschließlich auf
  a) offene Investmentvermögen („Anteile oder Aktien an inländischen offenen Investmentvermögen, offenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen offenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen“[296], einschließlich Riester-Fondssparpläne[297]),
  b) geschlossene Investmentvermögen („Anteile oder Aktien an inländischen geschlossenen Investmentvermögen, geschlossenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen geschlossenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen“[298]) oder
  c) sonstige Vermögensanlagen im Sinne des § 1 Abs. 2 VermAnlG[299],
- sie benötigen keine Erlaubnis nach § 32 KWG, fallen also unter die Bereichsausnahme des § 2 Abs. 6 Satz 1 Nr. 8 KWG.

§ 34f GewO unterscheidet nicht mehr zwischen Anlagevermittler und Anlageberater,[300] obwohl in ständiger Rechtsprechung, im WpHG und im KWG hiernach noch unterschieden wird. Dennoch muss ein Beratungsprotokoll nur dann angefertigt werden, wenn eine Anlageberatung stattfindet, nicht bei Anlagevermittlung.[301] Die Dokumentationspflichten gelten seit dem 01.01.2013 auch für Inhaber einer Erlaubnis nach § 34c GewO. Dies gilt unabhängig davon, ob sie bis zum 30.06.2013 eine Erlaubnis nach § 34f GewO beantragt haben oder nicht.[302]

Die Pflichten treffen zunächst den Inhaber der Gewerbeerlaubnis. Setzt der Inhaber der Gewerbeerlaubnis Beschäftigte bei der Anlageberatung/-vermittlung ein, müssen auch die Beschäftigten die Pflichten der §§ 11 – 18 FinVermV erfüllen.[303] Führt ein Beschäftigter des

---

[296] § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 GewO – vor Inkrafttreten des Kapitalanlagegesetzbuches sprach man von offenen Investmentfonds.
[297] Riester-Fondssparpläne nach § 1 Abs. 1 und Abs. 2 Nr. 1 Buchstabe d) AltZertG dürfen nur mit Erlaubnis nach § 34f GewO vermittelt werden, vgl. BT-Drs., 17/6051, S. 44.
[298] § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 GewO - vor Inkrafttreten des Kapitalanlagegesetzbuches sprach man von geschlossenen Beteiligungen.
[299] § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 GewO.
[300] S. auch *Glotz/Borggreve*, S. 35.
[301] Hierzu siehe den Wortlaut des § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV. Dennoch ist es zu Beweiszwecken auch im Fall der Anlagevermittlung ratsam, ein Protokoll zu erstellen, *Weisner/Friedrichsen/Heimberg*, DStR 2012, 1034, 1037.
[302] *Glotz/Borggreve*, S. 160; *Weisner/Friedrichsen/Heimberg*, DStR 2012, 1034, 1035.
[303] § 19 Satz 1 FinVermV.

Erlaubnisinhabers die Anlageberatung durch, muss der Beschäftigte das Beratungsprotokoll anfertigen und unterschreiben.[304]

Folgende Unternehmen bedürfen keiner Erlaubnis nach § 34f GewO, für die auch die Dokumentationspflichten nach § 18 FinVermV nicht gelten.[305]

- Kreditinstitute mit Erlaubnis nach § 32 Abs. 1 KWG und Zweigstellen von Unternehmen nach § 53b Abs. 1 Satz 1 KWG,
- Kapitalverwaltungsgesellschaften mit Erlaubnis nach § 17 KAGB,
- Finanzdienstleistungsinstitute mit Erlaubnis nach § 32 Abs. 1 KWG,
- Vermittler unter einem Haftungsdach nach Maßgabe des § 2 Abs. 10 Satz 1 KWG.

Für den künftigen Honorar-Finanzanlagenberater gelten die Dokumentationspflichten ebenfalls.[306]

Es muss allerdings eine Anlageberatung durchgeführt werden. Ansonsten muss der Berater kein Protokoll erstellen. Der Gewerbetreibende muss also kein Beratungsprotokoll anfertigen, wenn er ein Investmentvermögen im Wege des sogenannten „Execution Only“ vermittelt. § 16 Abs. 5 FinVermV enthält eine Ausnahmevorschrift. Der Gewerbetreibende muss die Anlage nicht gemäß § 16 Abs. 2 FinVermV im Hinblick darauf prüfen, ob sie für den Anleger angemessen ist, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: Es geht ausschließlich darum, ein Investmentvermögen zu vermitteln und der Gewerbetreibende muss den Kunden darüber informieren, dass er keine Angemessenheitsprüfung im Sinn des § 16 Abs. 2 FinVermV vornimmt. Da keine Anlageberatung vorliegt, entfällt dann auch die Protokollpflicht.

2.2.3.2 Was muss dokumentiert werden (Inhalt und Umfang der Dokumentation)?

Der Inhalt der Dokumentationspflicht ist umfassend. Der Gesetzgeber wollte die Wohlverhaltensregeln des sechsten Abschnitts des WpHG inhaltlich auf die Finanzanlagenvermittler übertragen. Damit wollte der Gesetzgeber einen Anlegerschutz schaffen, der dem Niveau des WpHG gleichwertig ist.[307]

Die Anforderungen an das Beratungsprotokoll ergeben sich aus § 18 Abs. 2 FinVermV. Sie entsprechen im Wesentlichen § 14 Abs. 6 WpDVerOV. Die Informationen und Erkenntnisse zum Beratungsprotokoll nach § 32 Abs. 2a WpHG können daher weitgehend auf das Bera-

[304] § 19 Satz 2 FinVermV.
[305] § 34f Abs. 3 GewO.
[306] Hierzu § 34g Abs. 1 Satz 1 GewO.
[307] BT-Drs. 17/6051, S. 45. Siehe auch die Verordnungsermächtigung, § 34g Abs. 1 Satz 3 GewO.

tungsprotokoll nach § 18 Abs. 2 FinVermV übertragen werden. Nach § 18 Abs. 2 FinVermV muss das Beratungsprotokoll folgende Angaben vollständig enthalten:[308]

- Den **Anlass der Anlageberatung**:
  Die Vorgabe ist identisch mit der Vorgabe in § 14 Abs. 6 WpDVerOV.

- Die **Dauer des Beratungsgesprächs**;

- Die **Informationen über die persönliche Situation** des Kunden, die der Beratung zugrunde liegen einschließlich der nach § 16 FinVermV einzuholenden Informationen:
  Auch diese Vorgabe entspricht im Wesentlichen § 14 Abs. 6 WpDVerOV. Dieser Punkt ist besonders wichtig, um zu prüfen, ob der Berater ordnungsgemäß beraten hat.[309]

  § 16 Abs. 1 FinVermV verlangt, dass der Berater bei der Anlageberatung die Person des Anlegers einschätzt. Darauf aufbauend soll der Berater nur Anlagen empfehlen, die für den Anleger geeignet sind.[310] Wir führen im Folgenden alle Informationen kurz auf, die vom Berater einzuholen sind. Zur genaueren Definition dieser Informationen verweisen wir auf die oben gemachten Ausführungen zum WpHG (2.2.2.2). Folgende Informationen sind einzuholen:

  a) alle Informationen vom Kunden über dessen *Kenntnisse und Erfahrungen* in Bezug auf Finanzanlagen und
  b) alle Informationen über die *Anlageziele* des Kunden und über seine *finanziellen Verhältnisse*. Diese Anlageziele und finanziellen Verhältnisse müssen erforderlich sein, um dem Kunden ein für ihn geeignetes Produkt empfehlen zu können. Wann ist ein Produkt für den Kunden geeignet?

  Zu a) Welche Informationen zu Kenntnissen und Erfahrungen müssen erhoben werden?
  Zu diesen Informationen gehören nach § 16 Abs. 3 Satz 2 FinVermV folgende Angaben:

  - Arten von Finanzanlagen, mit denen der Kunde vertraut ist,
  - Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitraum zurückliegender Geschäfte des Kunden mit Finanzanlagen,
  - Ausbildung sowie gegenwärtige und relevante frühere berufliche Tätigkeiten des Kunden.

[308] Beispiel eines Muster-Beratungsprotokolls bei *Glotz/Borggreve*, S. 118 ff.
[309] Zu § 32 Abs. 2a WpHG: Begr. BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[310] § 16 Abs. 1 FinVermV (Geeignetheitsprüfung).

Zu b) Welche Informationen zählen zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden?
Diese werden definiert in § 16 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 FinVermV und entsprechen den Regelungen des § 6 Abs. 1 Nr. 1 WpDVerOV.[311]

Der Berater soll einen umfassenden Eindruck von den Vermögensverhältnissen des Kunden gewinnen. Dies erlaubt ihm zu prüfen, ob die geplante Anlage mit der finanziellen Situation des Kunden vereinbar ist.

Welche Informationen zählen zu den Anlagezielen?
Dies regelt § 16 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 FinVermV analog zur WpDVerOV.[312]

Zu den Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen gehören nach § 16 Abs. 3 Satz 2 FinVermV dieselben Angaben wie zu § 6 Abs. 2 WpDVerOV.[313]

Allgemein müssen Angaben des Kunden festgehalten werden, um diesen im Beratungsprotokoll identifizieren zu können. Wir prüfen Namen und Vornamen. Wünschenswert, aber nicht rechtlich gefordert, sind auch Geburtsdatum oder Alter und Familienstand. Ebenfalls wünschenswert, aber nicht rechtlich gefordert, ist die Angabe von Beratungsort und der Teilnehmer des Gesprächs. Angaben zum Berater können auf Name und Firma beschränkt bleiben. Einzelheiten über den Berater hat der Kunde bereits im Rahmen der Erst-Information nach § 12 Abs. 1 FinVermV erfahren.

Wenn der Vermittler eine Anlage nur vermittelt, aber nicht zu ihr berät, richten sich seine Pflichten nach § 16 Abs. 2, Abs. 3 Satz 2 FinVermV. Er braucht dann nur zu beurteilen, ob die geplante Anlage angemessen ist für den Anleger. Dazu muss er Informationen zu den Kenntnissen und Erfahrungen des Anlegers einholen. Der Vermittler muss jedoch nicht prüfen, ob die Anlage auch geeignet ist nach § 16 Abs. 1 FinVermV. Häufig jedoch findet eine Beratung statt, bevor eine Anlage vermittelt wird. Daher ist im Regelfall auch zu prüfen, ob die Anlage geeignet ist.

Was gilt noch, wie bei der Beratung zu Wertpapieren? Auch bei der Beratung zu Finanzanlagen müssen Freitextfelder im Protokoll vorgesehen werden. Ebenso kann der Berater

[311] Hierzu 2.2.2.2.
[312] Hierzu 2.2.2.2.
[313] Hierzu 2.2.2.2.

auf Unterlagen verweisen, die bereits früher erstellt wurden. Hierfür gelten die bereits oben genannten Bedingungen.[314]

- Die **Finanzanlagen, die Gegenstand der Beratung** waren:
  Diese Information ist besonders wichtig, um zu überprüfen, ob die Beratung ordnungsgemäß verlaufen ist.[315]

- Die vom Kunden genannten **wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung**:
  Die Anforderungen sind dieselben wie zu § 14 Abs. 6 WPDVerOV.[316]

- Die im Laufe des Beratungsgesprächs erteilten **Empfehlungen** und die für diese Empfehlungen genannten **wesentlichen Gründe**.

Die Anforderungen sind dieselben wie zu § 14 Abs. 6 WPDVerOV.[317]Das Protokoll muss unabhängig davon erstellt werden, ob das Geschäft abgeschlossen wird oder nicht.[318] Wenn der Berater die erforderlichen Informationen nicht vom Kunden erhält, darf er keine Anlage empfehlen.[319] Die geforderten Angaben im Protokoll müssen vollständig sein.

Wenn eine Beratung telefonisch oder per E-Mail oder Fax stattfindet,[320] muss das Protokoll folgende weitere Punkte enthalten:[321]

- den ausdrücklichen Wunsch des Kunden, dass dieser das Geschäft abschließen wollte, auch wenn ihm zu diesem Zeitpunkt kein Protokoll vorlag und
- den Hinweis, dass dem Kunden ein Rücktrittsrecht eingeräumt wird.

Der Berater begeht eine Ordnungswidrigkeit nach § 26 Abs. 1 Nr. 9 FinVermV, wenn er das Beratungsprotokoll

- nicht anfertigt,
- nicht richtig anfertigt,
- nicht vollständig anfertigt oder
- nicht rechtzeitig anfertigt.

---

[314] Hierzu 2.2.2.2.
[315] Zu § 32 Abs. 2a WpHG: BT-Drs. 16/12814, S. 28.
[316] Hierzu 2.2.2.2.
[317] Hierzu 2.2.2.2.
[318] *Glotz/Borggreve*, S. 113.
[319] § 16 Abs. 1 Satz 4 FinVermV.
[320] Fall des § 18 Abs. 3 FinVermV.
[321] § 18 Abs. 3 Satz 4 FinVermV.

2.2.3.3 Wie muss dokumentiert werden (Form der Dokumentation)?

In welcher Form muss dokumentiert werden?

Das Beratungsprotokoll muss in Schriftform verfasst werden.[322] Der Berater muss also eine Urkunde im Sinne des § 126 Abs. 1 BGB anfertigen und diese eigenhändig unterschreiben.[323]

Eine elektronische Abschrift des Beratungsprotokolls genügt nur dann, wenn der Anleger ausdrücklich einverstanden ist.[324] Eine Fotokopie genügt nicht. Die Abschrift muss eine Zweitfassung des Originals sein und die Originalunterschrift des Beraters tragen.[325] Analog zu § 32 Abs. 2a WpHG gilt: Eine faksimilierte, also nachgebildete Unterschrift ist nur dann zulässig, wenn Folgendes technisch sichergestellt ist: die Unterschrift kann erst dann in das elektronische Dokument eingefügt werden, wenn das Protokoll fertiggestellt ist.[326] Wenn der Berater nicht oder nicht richtig unterzeichnet, begeht er eine Ordnungswidrigkeit nach § 26 Abs. 1 Nr. 9 FinVermV.

Was gilt hinsichtlich der Unterschrift des Kunden?

Wie schon § 32 Abs. 2a WpHG verlangt auch § 18 FinVermV nicht die Unterschrift des Kunden. Da der Gesetzgeber ein dem sechsten Abschnitt des WpHG vergleichbares Anlegerschutzniveau erreichen wollte, können die dort beschriebenen Maßstäbe übertragen werden. Der Berater darf also um eine Unterschrift des Kunden bitten. Dabei hat er die allgemeinen Verhaltenspflichten zu beachten.

Die Unterschrift des Kunden unter das Beratungsprotokoll verschlechtert die Beweissituation des Kunden erheblich. Dies ist eine wichtige Information, die der Berater dem Kunden gegenüber auch in dieser Klarheit kundtun muss. Der Hinweis, die Unterschrift sei eine bloße Formsache, verstößt somit gegen § 14 Abs. 1 FinVermV. Grund: Dieser Hinweis führt den Anleger in die Irre und verschleiert die Tragweite der rechtlichen Folgen seiner Unterschrift. Wie schon bei der Wertpapierberatung gilt auch Folgendes bei der Beratung über Investmentvermögen und Vermögensanlagen durch Finanzanlagenvermittler: Der Finanzanlagenvermittler darf nicht von der Unterschrift des Kunden abhängig machen, ob er ein Protokoll erstellt

[322] § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV.
[323] Hierzu auch *Zingel/Varadinek*, BKR 2012, 177, 184; *Glotz/Borggreve*, S. 115.
[324] § 18 Abs. 1 Satz 4 FinVermV.
[325] *Glotz/Borggreve*, S. 116.
[326] Zu § 32 Abs. 2a WpHG: BaFin II, 2010, BT 6.2 Abs. 7.

und aushändigt.[327] Er darf sich aber eine Empfangsquittung geben lassen, mit der der Kunde den Erhalt des Beratungsprotokolls bestätigt.

Der Finanzanlagenvermittler muss dem Kunden eine Abschrift des Protokolls[328] aushändigen. Der Berater muss dem Kunden das Protokoll übermitteln. Anderenfalls liegt eine Ordnungswidrigkeit nach § 26 Abs. 1 Nr. 10 FinVermV vor. Das Beratungsprotokoll muss auf einem dauerhaften Datenträger aufbewahrt werden.[329] Der Kunde hat außerdem zivilrechtlich einen Anspruch darauf, dass der Berater eine Abschrift des Protokolls herausgibt.[330] Wenn der Finanzanlagenvermittler das Protokoll nicht aushändigt, hat das keine Auswirkungen darauf, ob das Geschäft zivilrechtlich wirksam ist.

Hinsichtlich der Verständlichkeit sieht § 14 Abs. 1 Satz 1 FinVermV vor, dass alle Informationen an den Kunden „redlich, eindeutig und nicht irreführend sein“ müssen. § 14 Abs. 1 Satz 2 FinVermV geht noch weiter: Wichtige Aussagen „dürfen nicht verschleiert oder abgeschwächt dargestellt werden“. Analog zu den Anforderungen, die die BaFin in ihrem Rundschreiben 4/2010 an Wertpapierdienstleistungsunternehmen stellt, kann auch hier davon ausgegangen werden, dass Informationen an Kunden klar und verständlich für die angesprochene Kundengruppe darzustellen sind (genauer hierzu 2.2.2.3).

2.2.3.4 Wann muss dokumentiert werden (Zeitpunkt der Dokumentation)?

Der Berater muss das Protokoll unverzüglich nach dem Abschluss der Anlageberatung anfertigen.[331] In der Regel also unmittelbar nach Abschluss der Beratung.[332] Unverzüglich nach Abschluss der Beratung, spätestens aber vor Abschluss eines Geschäfts muss der Berater dem Kunden das Protokoll übermitteln.[333] Dies entspricht der Regelung in § 34 Abs. 2a WpHG. Was bedeutet das? Der Kunde soll vor dem Abschluss eines Geschäfts genügend Zeit erhalten, um das Geschäft zu bedenken. Die Dauer der Bedenkzeit sollte sich danach richten, wie komplex das betreffende Produkt ist.[334] Diese Pflicht kann der Berater in folgendem Fall nicht erfüllen: Der Kunde nimmt zum Beispiel telefonisch, per Fax oder E-Mail Kontakt zum Bera-

[327] Hierzu 2.2.2.3.
[328] Abschrift bedeutet, eine dem Original entsprechende Zweitfassung, keine Fotokopie, mit Originalunterschrift des Beraters, *Glotz/Borggreve*, S. 116.
[329] § 23 Satz 1 i.V.m. § 22 Abs. 2 Nr. 5 FinVermV.
[330] § 18 Abs. 1 Satz 3 FinVermV.
[331] § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV.
[332] *Glotz/Borggreve*, S. 116.
[333] § 18 Abs. 1 Satz 2 FinVermV.
[334] *Glotz/Borggreve*, S. 116.

ter auf, weil er schnell handeln möchte. Die Protokollierungspflicht soll nicht verhindern, dass das Geschäft zügig abgewickelt wird. Deshalb sieht § 18 Abs. 3 FinVermV eine Sonderregelung für folgenden Fall vor: Wenn der Kunde selbst ein Kommunikationsmittel für die Beratung wählt, das nicht erlaubt, dass das Protokoll vor Abschluss des Geschäfts übermittelt wird. Der Berater muss dem Kunden in diesem Fall eine Abschrift des Protokolls unverzüglich nach Abschluss des Beratungsgesprächs zusenden.[335] Das Geschäft kann dann abgeschlossen werden, bevor das Protokoll erstellt wird. § 18 Abs. 3 FinVermV regelt die Bedingungen, die in diesem Fall einzuhalten sind. Diese entsprechen den Bedingungen, die in § 34 Abs. 2a Satz 3 ff. WpHG geregelt sind.[336]

Liegt ein solcher Fall von zum Beispiel telefonischer Beratung vor, sind folgende Punkte in das Protokoll aufzunehmen:

- der ausdrückliche Wunsch des Anlegers, das Geschäft abzuschließen, bevor er das Protokoll erhält und
- der Hinweis auf das Rücktrittsrecht.

Wenn der Finanzanlagenvermittler das Recht zum Rücktritt nach § 18 Abs. 3 Satz 2 FinVermV bestreitet, muss er beweisen, dass das Protokoll richtig und vollständig ist.[337]

2.2.3.5 In welchen Fällen muss nicht dokumentiert werden (Anlass/Verzicht möglich)?

Der Finanzanlagenvermittler muss nach jeder Anlageberatung ein Beratungsprotokoll erstellen.[338] Diese Pflicht gilt auch dann, wenn kein Geschäft zustande kommt.[339] Ein Verzicht auf das Beratungsprotokoll ist unzulässig und unbeachtlich.[340] Dies entspricht der Regelung bei Wertpapieren.[341]

[335] § 18 Abs. 3 Satz 1 FinVermV.
[336] Hierzu 2.2.3.4.
[337] § 18 Abs. 3 Satz 5 FinVermV.
[338] § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV.
[339] *Glotz/Borggreve*, S. 113.
[340] *Glotz/Borggreve*, S. 113.
[341] Hierzu 2.2.2.5.

2.3 Beschreibung der anzuwendenden Methoden

Um die für die Studie benötigten Daten zu gewinnen, wenden wir folgende Methoden der Marktforschung an:

- Screening (2.3.1),
- Mystery-Shopping (2.3.2),
- Verbraucher-Befragung (2.3.3),
- Experten-Analyse (2.3.4) und
- Experten-Interview (2.3.5).

Grundlegende Informationen zu diesen Methoden stellen wir in den folgenden Abschnitten kurz dar.

2.3.1 Screening

Screening ist ein systematisches Testverfahren. Aus dem Englischen übersetzt bedeutet Screening Aussieben/Durchleuchtung. Beim Screening wird eine Grob- oder Vorauswahl von Produktideen im Rahmen der Neu- oder Weiterentwicklung von Produkten durchgeführt. Hierfür werden Methoden der Produktbewertung wie z. B. Profilverfahren und Scoring-Modelle eingesetzt. So lassen sich Prioritäten für neue Produkte erstellen.[342] Mit Hilfe eines Screenings lassen sich Zielgruppen einer Untersuchung definieren.

Wir verwenden das Screening, um die relevanten Marktteilnehmer zu identifizieren und die Zielgruppen für Mystery-Shopping und Verbraucher-Befragung festzulegen. Auf diese Weise möchten wir bestimmen, welche Anbieter von Finanzdienstleistungsinstituten/Versicherungsunternehmen wir im Rahmen des Mystery-Shoppings testen und welche Verbraucher wir befragen. Die konkrete Festlegung erfolgt in 15.2.1 und 15.2.2.

2.3.2 Mystery-Shopping

Im Rahmen der Marktforschung können Daten aus unterschiedlichen Quellen gewonnen werden. Dabei wird in die Primär- und die Sekundärforschung unterschieden. Die Primärforschung zeichnet sich dadurch aus, dass Daten gezielt erhoben werden, um die vorformulierte Fragestellung zu beantworten.[343] In der Sekundärforschung hingegen wird bereits existieren-

[342] *Markgraf/Szczutkowski*, 2013.
[343] *Bruhn*, 2012, S. 97.

des Datenmaterial beschafft, verarbeitet und interpretiert. Dieses Datenmaterial ist hauptsächlich „nicht für den konkreten Untersuchungszweck erhoben worden“.[344]

Das Mystery-Shopping gehört zur Primärforschung. Innerhalb dieser unterscheidet man grundsätzlich die beiden Erhebungsmethoden Befragung und Beobachtung.[345] Der Befragung wenden wir uns erst im folgenden Abschnitt 2.3.3 zu. Das Mystery-Shopping gehört zur Methode der Beobachtung.[346]

Folgende Beobachtungen können unterschieden werden:

- Persönliche Beobachtungen im Feld,
- Persönliche Beobachtungen im Labor,
- Feldbeobachtungen mit apparativen Verfahren und
- Laborbeobachtungen mit apparativen Verfahren.[347]

Das Mystery-Shopping lässt sich in die „Persönliche Beobachtung im Feld“ einordnen.[348] Beim Mystery-Shopping handelt es sich um ein Beobachtungsverfahren, das verdeckt durchgeführt wird. Ziel des Mystery-Shoppings ist es, Sachverhalte, die subjektiv wahrgenommen werden, möglichst objektiv zu erfassen.[349] In Bezug auf Kaufsituationen bedeutet dies Folgendes: Ein Testkunde gibt Interesse am Kauf eines Produktes vor. Gegenüber dem Verkäufer gibt sich der Tester dabei nicht als solcher zu erkennen. Auf diese Weise ergibt sich eine „quasi-reale Verkaufssituation“.[350] Diese Verkaufssituation kann auf zwei Arten erhoben werden: 1. apparativ: die Verkaufssituation wird hierbei technisch aufgezeichnet. Oder 2. über eine Befragung: der Testkäufer wird dann nach der Verkaufssituation zu dieser befragt. Die Testkäufer sind speziell auf ihren Einsatz geschult.[351]

Mystery-Shopping als Marktforschungsmethode eignet sich gut, um belastbare Daten zu gewinnen: „Es ist zu konstatieren, dass Reliabilität und Validität der Methode nachgewiesen werden konnten. Ferner wurde belegt, dass sich die Methode eignet, um theoretische und wahrnehmungsrelevante Aspekte der Dienstleistungsqualität zu erfassen und zu analysieren.“[352]

---

[344] *Wübbenhorst* I, 2013.
[345] *Bruhn*, 2012, S. 98.
[346] *Bruhn*, 2012, S. 103.
[347] *Bruhn*, 2012, S. 102 f.
[348] *Bruhn*, 2012, S. 103.
[349] *Böhm/Fischl/Rennhak*, 2006, S. 88.
[350] *Böhm/Fischl/Rennhak*, 2006, S. 88.
[351] *Böhm/Fischl/Rennhak*, 2006, S. 88 f.
[352] *Grieger*, 2008, S. 4.

Wie stellt sich das Mystery-Shopping bezogen auf unsere Studie dar?
Wir beauftragen ausgebildete Testkäufer, die gegenüber ausgewählten Beratern Interesse an definierten Anlage- und Versicherungsprodukten vorgeben. Entsprechend führen die Testkäufer Beratungsgespräche mit den ausgewählten Beratern. Ziel des Versuchsaufbaus ist es, die Beratungsdokumentation zum Gespräch für die weitere Auswertung zu erhalten. Die Erhebung des Testkaufs erfolgt mittels Beurteilungsbögen, die der Testkäufer im Anschluss an das Gespräch ausfüllt.

In diesem Beurteilungsbogen bewerten die Testkäufer die Testberatung nach vorher definierten Kriterien. Im Vordergrund steht hierbei nicht die subjektive Wahrnehmung, sondern eine möglichst objektive Beurteilung von Qualitätsaspekten. Dazu zählen die für unsere Studie relevanten Beratungsdokumentationen. Zentrale Ziele des Mystery-Shoppings sind:

- In der Praxis verwendete Beratungsdokumentationen zu erhalten und
- eine Einschätzung der Testkäufer zur Beratungsdokumentation im konkreten Testfall zu erhalten.

Das Ergebnis des Mystery-Shoppings bildet später die Ausgangsbasis für die Experten-Analyse. Hierzu ausführlich 2.3.4 und 4.

Wir haben uns für das Instrument Mystery-Shopping entschieden, da es sich eignet, die für die Studie notwendigen Daten – Beratungsdokumentationen – zu gewinnen. Ferner erhalten wir durch die Befragung der Mystery-Shopper Informationen darüber, wie Berater mit der Dokumentation umgehen.

2.3.3 Verbraucher-Befragung

Die Befragung gehört ebenso wie das Mystery-Shopping zur Primärforschung der Marktforschung und stellt die wichtigste Methode der Marktforschung dar.[353] Befragungen können in unterschiedliche Typen eingeteilt werden, je nachdem

- wer befragt wird,
- ob ein oder mehrere Themen in der Befragung untersucht werden und
- wie derjenige befragt wird.

[353] *Bruhn*, 2012, S. 98.

Wer wird befragt?

Befragungen können danach unterschieden werden, ob sie sich an Experten, Händler oder die Verbraucher richten.[354] Die Verbraucher-Befragung ist dabei

- die wichtigste Methode, um primäre Daten zu gewinnen,
- die am häufigsten eingesetzte Befragungsmethode und
- sie „befasst sich mit dem einzelnen Kunden".[355]

Auch die Befragung in dieser Studie richtet sich an Verbraucher.

Wird zu einem oder mehreren Themen befragt?

Hinsichtlich der Zahl der Untersuchungsthemen unterscheidet man zwischen Spezial-Befragung und Omnibus-Befragung.[356] Bei der Spezial-Befragung steht nur ein Thema im Mittelpunkt der Befragung. Bei der Omnibus-Befragung sind hingegen mehrere Themen Teil der Umfrage.[357] Bei der Befragung dieser Studie handelt es sich um eine Spezial-Befragung.

Wie wird die Person befragt?

Je nachdem, auf welche Weise eine Person befragt wird, werden folgende Befragungen unterschieden:

- die schriftliche Befragung,
- die persönliche Befragung,
- die telefonische Befragung und
- die Online-Befragung.[358]

Laut dem Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. waren 2011 Online-Befragungen unter den vier Befragungstypen mit rund 36% die am häufigsten gewählte Befragungsform.[359] Warum ist die Online-Befragung so beliebt? Die Online-Befragung bietet insbesondere folgende Vorteile:

- Die Daten können gut erfasst werden,
- die Befragten zeigen eine hohe Bereitschaft, die Fragen zu beantworten,
- in kurzer Zeit können viele Personen befragt werden,
- relativ geringe Kosten,
- der Interviewer hat keinen Einfluss auf den Befragten und

[354] *Hüttner*, 1965, S. 36.
[355] *Pfaff*, 2004, S. 34.
[356] *Hüttner*, 1965, S. 42.
[357] *Hüttner*, 1965, S. 42.
[358] *Bruhn*, 2012, S. 98. ff.
[359] ADM, 2012, S. 18.

- es können leicht Zwischenauswertungen durchgeführt werden.[360]

Aufgrund der genannten Vorteile haben wir uns für eine Verbraucher-Befragung als Online-Befragung entschieden.

Wir führen die Verbraucher-Befragung als standardisiertes Interview durch. Ein standardisiertes Interview zeichnet sich insbesondere durch zwei Eigenschaften aus:

1. Ein standardisiertes Interview besitzt eine festgelegte Fragefolge und bietet dem Interviewer keine Variationsfreiheit[361,362]. Das heißt, der Interviewer besitzt keine Möglichkeit, die Abfolge der Fragen während der Befragung zu variieren. Um dabei möglichen Fragekontext-Effekten[363] oder Reihenfolge-Effekten vorzubeugen, werden die Fragen zufällig angeordnet.[364] Die Fragen des Interviews werden im Vorfeld randomisiert. Die eigentliche Befragung ist standardisiert und der Interviewer besitzt keine Variationsfreiheit.

2. In einem standardisierten Interview sind die Anzahl der Fragen und ein Großteil der Antwortmöglichkeiten vorgegeben.[365]

Mit der standardisierten Befragung gewinnen wir möglichst exakte Ergebnisse. Ziel der Verbraucher-Befragung ist es, die Bedeutung der Beratungsdokumentation für den Verbraucher zu ermitteln. So messen wir die Einstellung des Verbrauchers zur Beratungsdokumentation und ermitteln seine subjektive Perspektive.[366] Darüber hinaus können wir die Einstellung zum Verzichtsrecht ermitteln. Genauere Ausführungen zu den inhaltlichen Zielen der Befragung im Anhang unter 15.3.2.

2.3.4 Experten-Analyse

Um zu verstehen, was eine Experten-Analyse ist und welchen Mehrwert diese generiert, ist es zunächst unabdingbar zu verstehen, was einen Experten ausmacht und was Inhalte und Ziele

[360] *Bruhn*, 2012, S. 100.
[361] *Wübbenhorst* II, 2013.
[362] Variationsfreiheit ermöglicht, die Reihenfolge der Fragen eines Interviews zu variieren, also die Abfolge beliebig zu gestalten.
[363] Der Fragekontext-Effekt beschreibt eine systematische Verzerrung. Diese Verzerrung tritt ein, wenn die Beantwortung einer Frage wesentlich durch die vorangegangenen Fragen beeinflusst wird.
[364] Sogenannte Randomisierung der Reihenfolge der Fragen. Bei einer Randomisierung werden die Fragen in einem Frageblock oder die Frageblöcke selbst zufällig angeordnet. Die Randomisierung der Fragen ermöglicht es, Begleiteffekte einer Befragung auszugleichen. Zum Beispiel: Müdigkeit oder nachlassendes Interesse; vgl. Schaich, Schmidt und Wübbenhorst, 2012.
[365] *Bruhn*, 2012, S. 101.
[366] Subjektive Perspektive: Messung der Einstellung zur Beratungsdokumentation aus Sicht der Kunden.

einer Analyse sind. In einfachen Worten ist eine Experten-Analyse die Untersuchung eines Objektes durch einen Spezialisten.

Was zeichnet einen Experten aus? Die Wissenschaft ist sich nicht einig, wer und was Experten sind.[367] Beispielsweise definiert die Soziologie den Begriff Experte ausgehend von der gesellschaftlichen Funktion. Demnach sind Experten Personen, „[…] die aufgrund einer besonderen Ausbildung gesellschaftlich anerkannten Zugang zu einem bestimmten Tätigkeitsfeld haben (zum Beispiel: Medizinstudium => Arztpraxis) […]“.[368] Dagegen zieht die Psychologie die Kompetenz einer Person heran, um die Person als Experten einzustufen.[369] Personen sind demnach Experten, sobald sie über Expertise beziehungsweise Experten-Wissen verfügen; also besonderes Wissen zu einem bestimmten Sachverhalt. Ein Experte zeichnet sich durch Kenntnisse und intellektuelle Fähigkeiten aus, die auf einem bestimmten Fachgebiet weit über dem Durchschnitt liegen.[370] Es bleibt also offen, ob der Expertenstatus über eine profunde Beschäftigung mit einem bestimmten Thema erworben wurde oder vielmehr relativ im Verhältnis zur durchschnittlichen Bevölkerung zu verstehen ist.[371]

Was ist eine Analyse? Eine Analyse ist zunächst eine Untersuchung, bei der etwas Ganzes in seine Bestandteile beziehungsweise Elemente zerlegt wird.[372] Dieser Prozess verfolgt das Ziel, die fundamentalen Elemente zu isolieren und zu bestimmen.[373]

Bei unserer Experten-Analyse untersuchen wir die gewonnenen Beratungsdokumentationen systematisch hinsichtlich verschiedener Kriterien.

Die leitende Frage der Experten-Analyse lautet: Was ist der objektive Nutzen der Beratungsdokumentation in ihrer aktuellen Form für die Verbraucher?

Hierfür untersuchen wir:

- Wie wird die Beratungsdokumentation eingesetzt?
- Entspricht der Inhalt den gesetzlichen Anforderungen an eine Beratungsdokumentation?
- Ist die Beratungsdokumentation für den Verbraucher verständlich?

Darüber hinaus werten wir Zusatz-Informationen aus, die wir aus dem Mystery-Shopping gewinnen. Detailliert zum Untersuchungsdesign 15.4.2.

---

[367] *Mieg/Näf*, 2005, S. 6.
[368] *Mieg/Näf*, 2005, S. 6.
[369] *Mieg/Näf*, 2005, S. 7.
[370] *Lackes/Siepermann*, 2013.
[371] *Stehr/Grundmann*, 2010, S. 6.
[372] Bibliographisches Institut GmbH III, 2013.
[373] *Beaney*, 2012.

2.3.5 Experten-Interviews

Experten-Interviews gehören wie die Verbraucher-Befragung zu den Befragungen.[374] Sie sind eine Methode der Primärforschung der Marktforschung.[375] Folglich lassen sich Experten-Interviews nach den unter 2.3.3 getroffenen Kriterien einordnen:

- Wer wird befragt?
- Wird zu einem oder mehreren Themen befragt?
- Wie wird die Person befragt?

Wer wird befragt?

Experten-Interviews sind Befragungen, die sich an Experten richten. Experten-Befragungen können helfen, komplexe Sachverhalte besser zu durchleuchten,[376] indem sie Expertenwissen rekonstruieren.[377] Wer als Experte anzusehen ist, ist unter 2.3.4 beschrieben.

Wird zu einem oder zu mehreren Themen befragt?

Auch die hiesigen Experten-Interviews sind eine Spezial-Befragung. Wir befragen die Experten lediglich zu einem Thema: zur Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich.

Wie wird die Person befragt?

Wir interviewen unsere Experten per Telefon. Telefonische Befragungen waren laut dem Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. in 2011 unter den vier Befragungstypen mit rund 34% die am zweithäufigsten gewählte Befragungsform.[378] Ein wesentlicher Vorteil der telefonischen Befragung ist der geringe Erhebungsaufwand. Ferner kann über diese Methode die Beeinflussung des Interviewers aufgrund der räumlichen Distanz gemindert werden.[379]

Wir führen das Experten-Interview, anders als die unter 2.3.3 beschriebene Verbraucher-Befragung, nicht als standardisiertes Interview durch. Ein standardisiertes Interview besitzt eine festgelegte Fragefolge und bietet dem Interviewer keine Variationsfreiheit[380,381]. Auf diese Variationsfreiheit möchten wir nicht verzichten. Denn für die Befragung von Experten

---

[374] *Ludwig-Mayerhofer*, 2011.
[375] *Bruhn*, 2012, S. 98.
[376] *Wübbenhorst* III, 2013.
[377] *Pfadenhauer*, 2009, S. 451.
[378] ADM, 2012, S. 18.
[379] *Bruhn*, 2012, S. 99.
[380] *Wübbenhorst* II, 2013.
[381] Variationsfreiheit ermöglicht, die Reihenfolge der Fragen eines Interviews zu variieren, also die Abfolge beliebig zu gestalten.

erachten wir es als besonders bereichernd, zu gegebenen Antworten nachzufragen und so einzelne Ausführungen noch zu vertiefen. Ein vorformulierter Fragebogen dient unserem Interview dennoch als Leitfaden. Folgende Fragen stehen im Fokus unseres Experten-Interviews:

- Wie ist grundsätzlich die Haltung der Experten zur Beratungsdokumentation?
- Wie groß ist der administrative Aufwand für die Erfüllung der bisherigen Pflichten zur Beratungsdokumentation?

2.4 Begriffliche Abgrenzung von Dokumentation und weiterer Unterlagen

Im Rahmen von Beratungsgesprächen können dem Kunden verschiedene Unterlagen ausgehändigt werden. Hierzu gehören neben der Beratungsdokumentation zum Beispiel

- Produktinformationsblätter,
- Fondsinformationen,
- Angebote/Persönliche Vorschläge,
- Beispiel- und Modellrechnungen sowie
- Broschüren und Flyer.

In dieser Untersuchung steht die Beratungsdokumentation im Zentrum unserer Betrachtung. Um diese ausreichend von den anderen Unterlagen abgrenzen zu können, beschreiben wir kurz die einzelnen Unterlagen:

Beratungsdokumentation

Was eine Beratungsdokumentation ausmacht, haben wir in 2.2 dargestellt. Der Berater muss die wesentlichen/vorgegebenen Punkte des Beratungsgesprächs in einer bestimmten Form notieren und dem Kunden übergeben. Während die anderen, im Folgenden beschriebenen Dokumente Informationen zu einem konkreten Produkt oder allgemein zu einer Produktgattung beinhalten, geht es bei der Beratungsdokumentation um das zwischen Kunden und Berater geführte Beratungsgespräch.

Produktinformationsblätter

Versicherer müssen Verbrauchern ein Produktinformationsblatt zur Verfügung stellen. Das Produktinformationsblatt muss diejenigen Informationen enthalten, die besonders wichtig sind. Dazu zählen zum Beispiel

- die Art des angebotenen Versicherungsvertrags,
- eine Beschreibung des versicherten Risikos und der ausgeschlossenen Risiken,
- Leistungsausschlüsse,

- Obliegenheiten und
- bei Lebensversicherungen auch die Angabe von Kosten.[382]

Der Versicherer muss dem Kunden das Produktinformationsblatt rechtzeitig, bevor der Kunde seinen Antrag stellt, übergeben.[383]

Auch im Anlagebereich werden vereinzelt Produktinformationsblätter (sogenannte „Beipackzettel“) übergeben. Diese zählen wir auch hierzu.

Fondsinformationen

Darunter fassen wir hier einerseits allgemeine Informationen zu einem Investmentvermögen und andererseits die sogenannten „Wesentlichen Anlegerinformationen“ zusammen.

Allgemeine Informationen zu einem Investmentfonds können zum Beispiel Fondsporträts sein.

Wesentliche Anlegerinformationen enthalten Angaben zu den wesentlichen Merkmalen des betreffenden offenen Publikumsfonds. Der Anleger soll in die Lage versetzt werden, den Fonds zu verstehen und eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen, ohne dass er weitere Unterlagen hinzuzieht. Dazu müssen die Wesentlichen Anlegerinformationen folgende Angaben nach § 166 Abs. 2 KAGB enthalten:

1. Identität des Investmentvermögens,
2. kurze Beschreibung der Anlageziele und der Anlagepolitik,
3. Risiko- und Ertragsprofil der Anlage,
4. Kosten und Gebühren,
5. bisherige Wertentwicklung und gegebenenfalls Performance-Szenarien und
6. praktische Informationen und Querverweise.

Die Fondsgesellschaft muss die Wesentlichen Anlegerinformationen in der jeweils aktuellen Fassung auf ihrer Internetseite zugänglich machen.

Angebote/Persönliche Vorschläge

Der Begriff „Persönlicher Vorschlag“ wird häufig im Versicherungsbereich synonym zum Begriff „Angebot“ verwendet. Vermittler erstellen Persönliche Vorschläge oder Angebote,

[382] Hierzu im Einzelnen § 4 VVG-InfoV.
[383] § 7 Abs. 1 Satz 1 in Verbindung mit Abs. 2 VVG.

um dem Kunden Einzelheiten zu einem konkreten Produkt zu zeigen. Angebote/Persönliche Vorschläge beinhalten häufig zum Beispiel folgende Punkte:

- Laufzeit,
- Beitrag,
- garantierte Leistungen,
- mögliche Wertentwicklungen nicht garantierter Leistungen, oft unter verschiedenen Annahmen und
- mögliche Renditen.

Beispiel- und Modellrechnungen

Beispiel- und Modellrechnungen werden häufig im Versicherungsbereich eingesetzt. Sie werden teilweise als separate Dokumente, häufig aber als Bestandteil eines Angebots/Persönlichen Vorschlags an den Kunden übergeben. In Beispiel-/Modellrechnungen stellt der Anbieter verschiedene mögliche Wertentwicklungen des betreffenden Produkts dar. Wenn ein Versicherer bezifferte Angaben zu möglichen Leistungen macht, die über die garantierten Leistungen hinausgehen, muss er dem Kunden nach § 154 VVG eine Modellrechnung übermitteln. Neben dieser gesetzlich vorgegebenen Modellrechnung erstellen Versicherer aber häufig zusätzliche Verläufe möglicher Wertentwicklungen im Angebot/Persönlichen Vorschlag.

Broschüren und Flyer.

Darunter verstehen wir allgemeine Informationen zu Produkten im Sinne von Werbematerial. Auch hierunter fallen die sogenannten Basisinformationen.

3 Bisherige Erkenntnisquellen zur Beratungsdokumentation

Seitdem der Gesetzgeber die ersten Pflichten zur Dokumentation von Beratungsgesprächen eingeführt hat, wurden immer wieder Untersuchungen durchgeführt, die sich mit der Umsetzung dieser Pflichten in der Praxis beschäftigen. Auffällig ist, dass bislang ausschließlich Untersuchungen im Bereich der Anlageberatung durchgeführt wurden. In der Regel wurden hierfür Testkäufe durchgeführt. Untersuchungen von Dokumentationen zur Beratung im Versicherungsbereich gibt es lediglich in Form von Verbraucherbefragungen; in Form von Testkäufen findet man bislang keine Untersuchungen.

Einige der bisherigen Untersuchungen möchten wir an dieser Stelle kurz darstellen. Die aus den bisherigen Untersuchungen gewonnenen Erkenntnisse lassen wir später einfließen, wenn wir das Untersuchungsdesign des empirischen Teils entwickeln.

3.1 Finanztest (2010)

3.1.1 Untersuchungsaufbau der ersten Analyse

Bereits kurz nachdem im Januar 2010 die Dokumentationspflichten im Anlagebereich eingeführt wurden, hat Finanztest die ersten Stichproben bei Beratungsgesprächen vorgenommen. Finanztest führte im Januar und Februar insgesamt 16 Test-Beratungen bei 8 verschiedenen Kreditinstituten durch.[384]

3.1.2 Untersuchungsergebnisse der ersten Analyse

In 62,5% (10 von 16) der Testberatungen haben die Berater das Gespräch gar nicht dokumentiert. Dies entspricht einer Rücklaufquote an Dokumentationen von 37,5%. In den übrigen 6 Fällen haben die Berater zwar eine Dokumentation ausgehändigt. Die ausgehändigten Dokumentationen waren jedoch inhaltlich mangelhaft. Beispielsweise haben die Berater häufig Textbausteine verwendet, statt individuell das Gespräch wiederzugeben. Ferner bemängelt Finanztest, dass in den Beratungsdokumentationen auf andere, teilweise sehr lange Informationsmaterialien verwiesen wird, statt die wichtigsten Angaben direkt darzustellen. Die Dauer des Gesprächs und auf wessen Initiative das Gespräch stattfand, wurde in den Protokollen wiedergegeben. Daten zu persönlichen und finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Risi-

[384] Stiftung Warentest I, 2010.

kobereitschaft dagegen wurden teilweise nicht im Protokoll, sondern an anderer Stelle erhoben und im Protokoll wurde nur darauf verwiesen. [385]

Zudem verlangten einige Banken, dass die Kunden die Protokolle unterzeichnen sollten. Dies ist zum einen nicht rechtlich erforderlich und führt zum anderen für den Kunden unter Umständen im Streitfall zu Problemen.

3.1.3 Untersuchungsaufbau der zweiten Analyse

Im Frühjahr (März bis April) desselben Jahres führte Finanztest erneut Test-Käufe durch. Insgesamt wurden 146 Beratungsgespräche bei 21 Banken geführt. 126 dieser Testberatungen fanden zum Thema „Anlage in Wertpapieren“ statt. Allen Testkäufern wurden dieselben Rahmenbedingungen und Kundendaten vorgegeben. Sie sollten 35.000 Euro als einmaligen Betrag für 10 Jahre anlegen. Die Käufer stellten sich als durchaus risikobereit dar. Sie gaben jedoch an, am Ende der Laufzeit mindestens den eingezahlten Betrag wieder herausbekommen zu wollen. Zudem teilten sie dem Berater mit, dass sie für den Notfall flexibel über das Geld verfügen wollten.[386]

3.1.4 Untersuchungsergebnisse der zweiten Analyse

Finanztest hat in der zweiten Untersuchung darauf verwiesen, dass Finanztest bereits im Jahr 2009 21 Banken zum Thema „Beratung“ genauer unter die Lupe genommen hat.[387] Das Ergebnis damals: keine einzige Bank schnitt mit der Note „gut“ ab.[388] Die Ergebnisse des erneuten Tests aus einer Erhebung im Frühjahr 2010 zeigen ähnliche bis sogar schlechtere Ergebnisse. Defizite stellte Finanztest insbesondere in den folgenden Bereichen fest:

- Ermittlung der finanziellen und persönlichen Verhältnisse,
- Ermittlung des Anlageziels des Kunden sowie
- dessen Kenntnisse und Erfahrungen.[389]

Ebenfalls bemängelt Finanztest, dass in 65 Testfällen (über 50%) die Berater den Kunden keine Beratungsprotokolle ausgehändigt haben. Die ausgehändigten 61 Beratungsprotokolle wurden anhand formaler Vorgaben analysiert. Mit folgendem Ergebnis:[390]

---

[385] Stiftung Warentest I, 2010.
[386] Stiftung Warentest II, 2010, S. 26.
[387] Stiftung Warentest II, 2010, S. 25.
[388] Stiftung Warentest II, 2010, S. 26.
[389] Stiftung Warentest II, 2010, S. 25 f.

- In allen Protokollen wurden Angaben zum Anlass der Beratung und zur Dauer des Gesprächs gemacht.
- Die Anliegen der Kunden wurden zwar in den Protokollen häufig erfasst, aber nicht in allen Protokollen nach ihrer Wichtigkeit geordnet.
- Einige Banken verlangen in ihren Protokollen eine Unterschrift des Kunden.

Über die gerade dargestellten Ergebnisse hinaus geht es in der Untersuchung vorwiegend um die Qualität der Beratung selbst. Da in unserer Studie die Beratungsdokumentation im Vordergrund steht, stellen wir die weiteren Ergebnisse hier nicht dar. Allerdings hat der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) die von Finanztest gewonnenen Beratungsprotokolle in einer eigenen Untersuchung eingehender unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse finden Sie in 3.2.

3.2 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2010)

3.2.1 Untersuchungsaufbau und Fragestellung

Im Jahr 2010 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. 61 Beratungsdokumentationen untersucht. Datengrundlage der Untersuchung waren die Beratungsdokumentationen, die in einer Untersuchung von Finanztest[391] im Frühjahr desselben Jahres erhoben wurden.[392]

Die Beratungsdokumentationen wurden im Hinblick auf folgende Fragen untersucht:

- Sind die gesetzlich vorgeschriebenen Inhalte formal im Protokoll enthalten?
- Wurden die gesetzlichen Vorgaben inhaltlich richtig und aussagekräftig umgesetzt?
- Wurden die wichtigsten Aussagen und Kundenanliegen des Beratungsgesprächs im Protokoll tatsächlich wiedergegeben?
- Ist die Protokollierung geeignet, um ein klares und verständliches Bild über die einzelnen Protokollinhalte zu erzeugen?
- Gibt es Passagen im Protokoll, welche das Kreditinstitut vor Gericht gegen den Verbraucher verwenden kann (Haftungsfreizeichnungsversuche)? Dies jedenfalls ist anzunehmen, wenn
    - die Anliegen des Kunden falsch oder unvollständig ermittelt worden sind oder
    - mit standardisierten Textbausteinen die Anlageempfehlung begründet worden ist oder

[390] Stiftung Warentest II, 2010, S. 30.
[391] Hierzu 3.1.3.
[392] vzbv, 2010, S. 6.

- per Ankreuzfeld und Standardtext die Offenlegung von Zuwendungen erläutert wird, ohne diese konkret zu benennen oder zumindest das Dokument klar zu benennen, auf das zum Zweck der Offenlegung verwiesen worden ist.“[393]

3.2.2 Untersuchungsergebnisse

1. Anliegen der Kunden

Nur in 2 der 61 Protokolle dokumentieren die Berater die Anliegen der Kunden vollständig und nachvollziehbar. In 52 Protokollen werden die Anliegen falsch oder unvollständig wiedergegeben. In den restlichen 7 Protokollen werden die Anliegen gar nicht dargestellt.[394]

2. Finanzielle Verhältnisse der Kunden

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Darstellung der finanziellen Verhältnisse der Kunden. In nur 18 Protokollen werden die finanziellen Verhältnisse genau erfasst. In 27 Protokollen werden die finanziellen Verhältnisse nur sehr ungenau, in 16 Protokollen sogar gar nicht wiedergegeben.[395]

3. Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden

In 22 der untersuchten Protokolle werden die Kenntnisse und Erfahrungen, die Kunden zum Zeitpunkt der Beratung mit Wertpapieren hatten, gar nicht dokumentiert. In 39 Protokollen werden die Kenntnisse und Erfahrungen zwar formal dargestellt. Bis auf 2 Protokolle eignen sich allerdings die Darstellungen nicht, um tatsächlich die individuelle Situation des Kunden widerzuspiegeln. In der Regel werden die Kenntnisse und Erfahrungen mit der Anlage in Wertpapieren in Form verschiedener Ankreuzmöglichkeiten dargestellt. Individuelle Antworten werden nicht ermöglicht.[396]

[393] vzbv, 2010, S. 6.
[394] vzbv, 2010, S. 7.
[395] vzbv, 2010, S. 8.
[396] vzbv, 2010, S. 10 ff.

4. Einstufung der Risikoneigung des Kunden

In keinem der 61 Beratungsprotokolle wird die Risikoneigung des Kunden individuell zutreffend eingestuft. Stattdessen verwenden die Protokolle abstrakte Beschreibungen von Risikotypen. In diese Typen wird der Kunde dann pauschal eingruppiert. Es wird nicht festgehalten, welche Verluste der Kunde ganz konkret einzugehen bereit ist.[397]

5. Risikotragfähigkeit des Kunden

Welches Anlagerisiko ist der Kunde in der Lage zu tragen? Diese Frage soll im Protokoll beantwortet werden, indem die Risikotragfähigkeit dokumentiert wird. Allerdings verhält es sich bei diesem Kriterium ebenso wie bei der Risikoeinstufung. Die individuellen Möglichkeiten eines Kunden, ein Anlagerisiko zu tragen, werden in keinem einzigen Protokoll wiedergegeben.[398]

6. Empfehlung und Begründung der Empfehlung durch den Berater

In nur 3 Fällen weisen die Beratungsprotokolle Begründungen für eine Produktempfehlung auf, die auf die individuellen Belange des Kunden eingehen. In 56 Fällen wird die Produktempfehlung zwar begründet. Dies aber nur anhand standardisierter Textbausteine. In 5 Protokollen wird sogar gar keine Begründung dokumentiert.[399]

7. Darstellung der finanziellen Vorteile durch die Empfehlung für den Berater

Der Berater hat die Pflicht offenzulegen, welche Zuwendungen er dadurch erhält, dass er das empfohlene Produkt vermittelt. Diese Pflicht dient dazu, dem Kunden die Interessen des Beraters offenzulegen, bestimmte Produkte zu vermitteln. Auch hier ist ein erheblicher Mangel festzustellen. In nur 19 Fällen wird die Höhe der Zuwendungen offengelegt; dort allerdings nur in Prozent. In 3 Fällen werden die Zuwendungen gar nicht angesprochen. In den verbleibenden 33 Fällen findet der Leser lediglich Verweise auf andere Dokumente.[400]

8. Unterschrift des Kunden

Erstaunliches zeigt sich im Hinblick auf die abgefragte Unterschrift des Kunden. Obwohl es keine gesetzliche Pflicht für die Unterschrift des Kunden gibt, ist diese in 36 von 61 Protokollen vorgesehen. Im überwiegenden Teil dieser Protokolle sollen durch die Unterzeichnung des Kunden alle Inhalte des Protokolls und deren Richtigkeit bestätigt werden.[401]

9. Gesprächsdauer

[397] vzbv, 2010, S. 12 ff.
[398] vzbv, 2010, S. 15.
[399] vzbv, 2010, S. 15 ff.
[400] vzbv, 2010, S. 17 ff.
[401] vzbv, 2010, S. 18 f.

Nur in 11 Protokollen wird die Dauer des Gesprächs genau wiedergegeben. In 2 Protokollen findet der Leser gar keine Angabe zur Gesprächsdauer. Im Großteil der Beratungsprotokolle wird die Dauer des Gesprächs in unpräzisen Mindestangaben oder pauschalen Zeitfenstern angegeben.[402]

Der vzbv fasst die geschilderten Probleme unter zwei dominierenden Problemen zusammen: Zum einen verstößen viele Protokolle gegen die gesetzlichen Vorgaben. Zum anderen zeigte die Untersuchung, dass die bisher verwendeten Protokolle nicht dazu beitrügen, die Anleger zu schützen. Die Protokolle dienten den Kunden nicht als Beweisgrundlage für den Fall, dass ein Schaden eintritt. Damit sei das angestrebte Ziel des Gesetzgebers verfehlt.

Der Bundesverband empfiehlt, dass die BaFin einen einheitlichen Standard für Beratungsprotokolle definieren solle. Die BaFin solle auch konkret vorgeben, wie diese Standards umzusetzen seien.[403]

3.3 BaFin (2010)

3.3.1 Untersuchungsaufbau

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat von Januar bis Mai 2010 eine Markterhebung durchgeführt. Handlungsleitende Frage der Untersuchung war:
Wie werden die Vorschriften zur Dokumentation bei der Beratung von Anlagen gegenüber Verbrauchern umgesetzt?

Hierfür wurden 302 Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute untersucht. Insgesamt wurden 1.099 Protokolle von 192 Unternehmen beurteilt. Parallel zur Bewertung der Beratungsprotokolle untersuchte die BaFin auch Schulungsunterlagen von 152 Instituten.[404]

[402] vzbv, 2010, S. 19.
[403] vzbv, 2010, S. 19 ff.
[404] BaFin I, 2010.

3.3.2 Untersuchungsergebnisse

Alle folgenden Ergebnisse sind der Quelle BaFin (2010) entnommen.

1. Vollständigkeit der Unterlagen

Bei 52 Instituten (15 Kredit- und 37 Finanzdienstleistungsinstituten) waren die Beratungsprotokolle unvollständig. Das entspricht 27,1% aller untersuchten Institute, von denen Protokolle beurteilt wurden (52 von 192). Besonders bezeichnend war, dass die Protokolle dieser Institute ausschließlich vorformulierte Antworten vorsahen. Es gab keine Möglichkeit, individuelle Kundenangaben zu ergänzen. Zum Beispiel: Kundenangaben zur persönlichen Situation oder zum Anliegen des Kunden.

Auch bei den Protokollen, die individuelle Eingaben ermöglichten, stellte die BaFin erhebliche Defizite fest. Bei zwei Drittel der Protokolle nutzten die Berater nicht die Möglichkeiten, individuelle Angaben der Kunden zu ergänzen. „In diesem Zusammenhang stellte die BaFin auch fest, dass die Unterlagen zur Schulung der Mitarbeiter wenig praktische Beispiele für die Dokumentation individueller Angaben des Kunden enthielten“.[405]

2. Unterzeichnung der Protokolle

Obwohl keine Pflicht des Kunden besteht, Beratungsprotokolle zu unterzeichnen, stellte die BaFin bei ihrer Untersuchung Folgendes fest: Die Mehrheit der Institute sieht eine Unterschrift des Kunden vor. Ein Viertel der Institute lehnt sogar ab, das Wertpapiergeschäft auszuführen, wenn der Kunde nicht das Beratungsprotokoll unterzeichnet.

3.3.3 Konsequenzen der BaFin-Untersuchung

Im ersten Schritt geht die BaFin gegen alle Institute vor, deren Protokolle gegen die gesetzlichen Vorgaben verstoßen. Im zweiten Schritt möchte die BaFin die Ergebnisse der Untersuchung gemeinsam mit den Verbänden der Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, den Verbraucherzentralen sowie dem Institut der Wirtschaftsprüfer besprechen. Im dritten Schritt wird die BaFin die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben erneut überprüfen, um einen Einblick zu gewinnen, ob die Protokolle sich verbessert haben.[406]

[405] BaFin I, 2010.
[406] BaFin I, 2010.

3.4 Befragung des vzbv in Zusammenarbeit mit Infratest dimap (2011)

3.4.1 Untersuchungsaufbau

Der vzbv hat im Jahr 2010 in Zusammenarbeit mit dem Forschungsinstitut Infratest dimap eine Befragung deutscher Verbraucher zum Thema „Versicherungskauf“ durchgeführt.[407]

1.000 Deutsche wurden befragt, „ob sie in den zurückliegenden zwölf Monaten eine Versicherung für sich oder für ein Familienmitglied neu abgeschlossen haben“. Ca. 18% bejahten diese Frage. Diese Menge diente als Grundgesamtheit der weiteren Befragung.

3.4.2 Untersuchungsergebnisse

1. Von wem wurden die Verbraucher beraten?
   - 64% von Versicherungsvertretern oder –maklern
   - 14% bei Banken oder Sparkassen
   - 13% bei Direktversicherungen
   - Der Rest schloss seine Verträge über sonstige Vertriebswege ab.

2. Beratung und Beratungsverzicht
   - 52% der Befragten, die eine Versicherung abgeschlossen haben, haben vor Abschluss des Vertrages eine Beratung in Anspruch genommen.
   - 36% der Befragten haben auf eine Beratung verzichtet. Als Grund gaben sie an, bereits genügend Informationen zur Verfügung gehabt zu haben, um ihre Auswahlentscheidung zu treffen.
   - 11% der Befragten gaben an, dass sie auf Anraten des Vertreters auf die Beratung verzichtet hätten, obwohl ihnen nicht ausreichend Informationen zur Verfügung gestanden hatten.

3. Aushändigung der Beratungsdokumentation
   - 68% der Befragten, die vor Abschluss des Vertrages eine Beratung in Anspruch genommen haben (52%), erhielten vor Abschluss des Vertrages eine Beratungsdokumentation.
   - 17% der Befragten erhielten zwar eine Dokumentation. Dies jedoch erst zu einem späteren Zeitpunkt. Ihnen wurden die Dokumentationen zusammen mit den restlichen Vertragsunterlagen ausgehändigt.

[407] vzbv und Infratest dimap, 2010.

- 11% der Befragten haben keine Dokumentation erhalten.
- 1% der Befragten hatte auf Empfehlung des Vermittlers auf die Dokumentation verzichtet.
- 3% der Befragten machten zu dieser Frage keine Angaben.

3.5 vzbv und Verbraucherzentralen in Zusammenarbeit mit dem iff (2012)

3.5.1 Untersuchungsaufbau

Die Verbraucherzentralen und der vzbv haben im Jahr 2012 in Zusammenarbeit mit dem institut für finanzdienstleistungen e.V. (iff) eine Fallstudie durchgeführt. Die Studie befasst sich mit den Dokumentationspflichten in der Anlageberatung.[408]

Bereits in einer Untersuchung im Jahr 2010 hatten die Verbraucherzentralen festgestellt, dass die Pflichten zur Beratungsdokumentation teilweise mangelhaft erfüllt wurden. Da sich die Verbraucherzentralen und der vzbv auch in der nachfolgenden Zeit in ihrer Beratungspraxis häufig mit widersprüchlichen Beratungsdokumentationen konfrontiert sahen, haben sie vorliegende Studie initiiert.[409]

Die Daten für die Fallstudie wurden in Form von Testkäufen (Mystery-Shopping) durchgeführt. Insgesamt wurden 62 Beratungstermine bei jeweils unterschiedlichen Kreditinstituten durchgeführt. 50 Beratungsgespräche konnten ausgewertet werden.[410]

3.5.2 Untersuchungsergebnisse

Die Initiatoren der Studie konnten eine zentrale Erkenntnis aus der Studie ziehen: Die Protokolle im derzeitigen Alltag der Anlageberatung geben nicht wieder, wie die Beratungsgespräche ablaufen und was tatsächlich Inhalt des Gesprächs war.[411]

[408] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012.
[409] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 7 f.
[410] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 13.
[411] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 4.

Im Einzelnen gewannen die Initiatoren folgende Erkenntnisse zur aktuellen Beratungs- und Protokollierungspraxis:

1. Aushändigung von Dokumentationen

In nur 42 von 50 Test-Fällen wurden den Testern Beratungsdokumentationen ausgehändigt. In 16% der Beratungen erhielten die Tester keine Dokumentationen, obwohl aktiv danach gefragt wurde.[412]

2. Angaben zu persönlichen Daten und finanzieller Situation des Testkunden

Die persönlichen Daten der Testkunden wurden nicht vollständig erfasst. In über 90% der Dokumentationen wurden Familienstand und Alter nicht berücksichtigt. Auch die berufliche Tätigkeit wurde in 31% der Tests nicht dokumentiert.

In allen Fällen informierten die Testkunden die Berater über ihre finanzielle Situation in Form von monatlichen Einnahmen und Ausgaben sowie Vermögen und Verbindlichkeiten. Trotzdem wurden die Einnahmen und Ausgaben nur in 45% der Dokumentationen richtig festgehalten. Im Hinblick auf Vermögen und Verbindlichkeiten ist das Ergebnis noch drastischer. In nur einer Dokumentation wurden diese richtig wiedergegeben. In allen anderen Dokumentationen waren diese Angaben fehlerhaft, unvollständig oder fehlten sogar.[413]

3. Anlass der Beratung

In nur 50% der Testberatungen wurde der Anlass der Beratung richtig dokumentiert. 36% der Dokumentationen waren im Hinblick auf den Anlass fehlerhaft. In 14% der Fälle haben die Berater den Anlass gar nicht dokumentiert.[414]

4. Anlageziel und Anlagehorizont

Mit 83% liegt der Anteil der Dokumentationen, die das Anlageziel richtig dokumentiert haben, relativ hoch. Nur in 2% der Test-Fälle wurde das Anlageziel fehlerhaft, in 14% wurde dieses gar nicht dokumentiert.

Auch der Anlagehorizont wurde zu einem Großteil in den Dokumentationen richtig wiedergegeben. In 10% der Dokumentationen fehlte der Anlagehorizont, in 14% wurde dieser fehlerhaft dargestellt.

Ein weiteres Anliegen hinsichtlich der Anlage, das die Testkäufer gegenüber ihren Beratern äußerten, wurde in 69% der Fälle nicht dokumentiert.[415]

---

[412] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 14.
[413] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 14 ff.
[414] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 19.

5. Risikobereitschaft

Kein Berater hat die Bereitschaft des Kunden, ein bestimmtes Verlustrisiko zu tragen, korrekt dokumentiert.

6. Risikotragfähigkeit

In 38% der Fälle wurde die Risikotragfähigkeit des Kunden nicht oder falsch dokumentiert. In 57% der Dokumentationen wurde die Risikotragfähigkeit lediglich im Zuge der Produktempfehlung erwähnt. Allerdings wurde die Tragfähigkeit nicht weiter erläutert.[416]

7. Kenntnisse und Erfahrungen

„Sowohl Kenntnisse als auch Erfahrungen waren lediglich in 36% der Fälle richtig angegeben.“[417]

8. Empfehlung und deren Begründung

Mit einem Anteil von 88% wurde in einem Großteil der Dokumentationen angeführt, welches Produkt der Berater dem Testkunden empfohlen hat. Diese Empfehlung wird zwar auch in den genannten Fällen begründet, aber bei 54% dieser Fälle verwenden die Berater lediglich Textbausteine, die keinen Bezug zur Anlageempfehlung haben.[418]

9. Dauer des Beratungsgesprächs

In 79% der Beratungsdokumentationen wird die Dauer des Beratungsgesprächs wiedergegeben. Allerdings erfolgt dies zum überwiegenden Teil in Form von Zeitintervallen.[419]

10. Informationen zur Höhe der Kosten und Provisionen

Die im Produkt anfallenden Kosten und Provisionen werden in 71% der Dokumentationen nicht aufgeführt. Stattdessen verweisen die Dokumentationen auf andere Dokumente als Quellenangabe für die Kosten und Provisionen.[420]

11. Unterschrift des Verbrauchers

40% der Beratungsdokumentationen sehen eine Unterschrift des Kunden vor.

Die Studienautoren haben eine wesentliche Erkenntnis aus der Untersuchung gewonnen: Kein einziges Beratungsprotokoll hat alle relevanten Informationen enthalten.[421] Die Protokolle

---

[415] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 19 f.
[416] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 20.
[417] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 24.
[418] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 26 f.
[419] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 30.
[420] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 30.
[421] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 4.

geben „weder den Gesprächsablauf vollständig und richtig wieder“ noch sind sie „für die Nachvollziehbarkeit der Empfehlung geeignet“ und dienen „damit auch nicht als belastbarer Beleg für den Nachweis einer Falschberatung“.[422] Außerdem komme das eigene Interesse der Berater daran, „die Protokollierung der Beratung so zu gestalten, dass diese mögliche Haftungsrisiken aus einer Fehlberatung minimiert“ zum Ausdruck.[423] Dies gefährde das Ziel des Gesetzgebers, das dieser mit den Dokumentationspflichten erreichen wollte.

3.5.3 Fazit der Untersuchung

„Beratung im Finanzvertrieb ist immer auch Verkauf. Angesichts der gerade in dieser Hinsicht festgestellten Mängel aufgrund weiterer ökonomischer Anreize und vorhandener Informationsasymmetrien bedarf es daher nach Überzeugung der Initiative Finanzmarktwächter grundlegenderer Maßnahmen, um den Interessen der Verbraucher, die Finanzberatung in Anspruch nehmen, tatsächlich Rechnung zu tragen. Dies gilt umso mehr für Beratungen zur Daseinsvorsorge im Alter, da hier der Gesetzgeber eine besondere Verantwortung für seine Bürger trägt.“[424]

Vor diesem Hintergrund formuliert die Initiative Finanzmarktwächter fünf zentrale Fragen. Die Initiative Finanzmarktwächter bittet die BaFin, Antworten auf diese Fragen zu finden.[425] Diese Fragen fassen wir an dieser Stelle nur knapp zusammen:

1. Welche Maßnahmen können getroffen werden, um die festgestellten Ungenauigkeiten in den Protokollen durch Standardisierung zu beheben?
2. Sind die Schulungen für Finanzberater ausreichend und welche Anforderungen werden an die Schulungsmaßnahmen gestellt?
3. Wie kann Deutschland aus den Erfahrungen anderer EU-Staaten in der Finanzberatung profitieren?
4. Welche Maßnahmen kann die BaFin treffen, um Fehlanreize in der Finanzberatung zu reduzieren?
5. Welche Maßnahmen kann die BaFin ergreifen, um zu überprüfen, dass die Dokumentationspflichten von den Anbietern eingehalten werden?

[422] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 5.
[423] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 5.
[424] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 32.
[425] vzbv Initiative Finanzmarktwächter, 2012, S. 32.

3.6 Deutsches Institut für Portfolio-Strategien an der FOM University of Applied Sciences

3.6.1 Untersuchungsaufbau

Das Deutsche Institut für Portfolio-Strategien hat im Jahr 2012 eine empirische Analyse zum Thema „Finanzberatung“ durchgeführt.[426] In der Untersuchung wurden 891 sogenannte „Young Professionals“ im Alter zwischen 18 und 52 Jahren befragt.[427] Young Professionals beschreiben Berufseinsteiger mit guten Qualifikationen, die aussichtsreiche Perspektiven auf Karriere und Verdienstmöglichkeiten haben. Young Professionals zeichnen sich zudem dadurch aus, dass sie affin für Finanzprodukte sind.

In der Studie untersucht das Institut das Verhältnis von Finanzberatern und den Young Professionals als deren Kunden. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die folgenden Fragen:

1. Wie nehmen Kunden ihr eigenes Finanzverständnis im Hinblick auf Geldanlage und Altersvorsorge wahr? (kurz: Finanzverständnis)
2. In welchen Finanzprodukten legen die Kunden ihr Geld an? (kurz: Anlageverhalten)
3. Unterstützen die Dokumentationspflichten den Kunden, das Finanzverständnis zu verbessern? (kurz: Dokumentationspflichten)
4. Welche Rolle spielen die Medien im Hinblick auf eine bessere Beratungsqualität? (kurz: Medieneinsatz)
5. Wie schätzen Kunden ihr Verhältnis zum Finanzberater ein? (kurz: Verhältnis zum Finanzberater)
6. In welchem Verhältnis stehen geschäftliche und private Inhalte im Beratungsgespräch?[428]

Insgesamt konnten 891 Fragebögen ausgewertet werden. Im Vorfeld der Auswertung erfolgte ein Ausschluss sämtlicher Befragungsteilnehmer aus der Finanzbranche und daran anknüpfenden Branchen. In der Studie werden die Beratungsdokumentationen im Geldanlage- und Versicherungsbereich nicht untersucht. Einzelne Erkenntnisse sind interessante Ergänzungen und erweitern den Blick auf die Notwendigkeit von Beratungsdokumentationen.

[426] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013.
[427] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 5.
[428] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 7 ff.

3.6.2 Untersuchungsergebnisse

Zu den eben genannten sechs Schwerpunkten der Untersuchung liegen folgende Ergebnisse vor:[429]

1. Finanzverständnis[430]
   - 83,3% der befragten Young Professionals bewerten ihr Finanzwissen als eher gut.
   - Weniger als 10% der Befragten schätzen ihr Finanzwissen als sehr schlecht ein.
   - 25,2% der Befragten stufen ihre Kenntnisse als sehr gut ein.
   - Dabei ist im Umgang mit Finanzthemen kein Unterschied hinsichtlich des Geschlechts feststellbar.
   - Über 23% der Befragten treffen finanzielle Entscheidungen alleine.
   - 9,1% der Young Professionals vertrauen bei finanziellen Entscheidungen Freunden und Bekannten.
   - Etwa 27% der Befragten konsultieren einen Experten.
   - Die Untersuchung zeigt, dass viele Befragte zwar über ein gutes Finanzwissen verfügen, sich aber im Hinblick auf ihr Wissen zu Finanzprodukten überschätzen. Folge: Die Kunden können aufgrund der vorliegenden Informationsasymmetrie Empfehlungen des Beraters nicht bewerten.

2. Anlageverhalten: [431]
   - Die Analyse ergab, dass Young Professionals traditionelle Finanzprodukte bevorzugen.
   - Dabei sind die beliebtesten Anlageformen Tagesgelder, Bausparverträge und Fonds.

3. Dokumentationspflichten:[432]
   - Dokumentationen werden durch Young Professionals als bürokratischer Aufwand und Absicherungsmaßnahme des Kreditinstituts wahrgenommen.
   - Lediglich 34,2% der Befragten sehen in Dokumentationspflichten ein Qualitätsverbesserungsinstrument.
   - 40,3% betrachten die Dokumentationspflichten nicht als Instrument, die Qualität der Finanzberatung zu verbessern.

---

[429] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 7 ff.
[430] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 7 ff.
[431] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 11.
[432] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 12.

4. Medieneinsatz:[433]
   - Die Untersuchung kommt zu dem Ergebnis, dass Medien in verschiedenster Form eine wesentliche Rolle in der Finanzberatung spielen.
   - In circa 90% der Beratungen kommen Medien zum Einsatz.
   - Verkaufsprospekten kommt hierbei die größte Bedeutung zu. In mehr als 71% der Beratungen kommen sie zum Einsatz.
   - Die Kunden stehen diesem Medieneinsatz positiv gegenüber. Etwa 74% befürworten den Einsatz von Medien.
5. Verhältnis zum Finanzberater: [434]
   - Die Befragten beschreiben das Verhältnis zu ihrem Finanzberater mit folgenden Eigenschaften: vertrauensvoll, persönlich, rational.
6. Inhalte der Beratungsgespräche: [435]
   - Mit über 67% gaben die Befragten an, keine privaten Kontakte zum Berater zu unterhalten.
   - Jedoch gaben die Befragten auch an, dass zu einem hohen Anteil (über 50%) viele bis sehr viele persönliche Informationen in die Beratung einfließen.

3.7 Universitäts-Professor Dr. Andreas Oehler (2012)

3.7.1 Untersuchungsaufbau

In einer ausführlichen Analyse zur „Anbieter- und verbrauchergerechten Beratung und Information“ entwickelt Universitätsprofessor Dr. Andreas Oehler (*Oehler*) standardisierte Musterprotokolle zu Gesprächen zur Anlageberatung. Um diese Muster zu entwickeln, leitet Oehler standardisierte und typisierte Beratungs- und Informationssituationen her.[436] Als Basis für die Herleitung bedient sich *Oehler* folgender Informationen:

- aktuelle Erkenntnisse der Verbraucherforschung,[437]
- rechtliche Bestimmungen zu Dokumentationspflichten, insbesondere aus dem WpHG[438], und
- Auswertungen empirischer Daten aus Banken und Versicherungen.[439]

---

[433] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 13.
[434] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 14.
[435] *Reiter/Frère/Zureck/Bensch*, 2013, S. 15.
[436] *Oehler*, 2012, S. 5.
[437] *Oehler*, 2012, S. 5.
[438] *Oehler*, 2012, S. 16 ff.

Die Musterprotokolle berücksichtigen sowohl die Bedürfnisse der Verbraucher als auch die Anforderungen der Berater.[440] Die Ergebnisse der Untersuchung *Oehlers* wurden im Anschluss mit folgenden Beteiligten diskutiert:

- Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden Württemberg,
- Sparkassenverband des Landes Baden-Württemberg,
- Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband und
- Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Oehler erhebt in seiner Analyse nicht vorhandene und eingesetzte Beratungsdokumentationen. Einzelne Erkenntnisse seines Abschlussberichts sind jedoch eine interessante Ergänzung für die hier vorliegende Studie. Die Erkenntnisse fördern das Verständnis im Hinblick auf die Notwendigkeit und Struktur von verbrauchergerechter Beratungsdokumentation.

3.7.2 Untersuchungsergebnisse

Oehler kommt in seiner Analyse zu folgenden Empfehlungen:

1. Direkte Ansprache der Verbraucher

   Nach *Oehler* sollten Protokolle so gestaltet werden, dass diese den Verbraucher direkt ansprechen und sein Interesse wecken.[441]

2. Typisierte Mustertexte in Verbindung mit Freitext-Eingaben

   Oehler fordert außerdem Standardisierungsmaßnahmen. Demnach sollten nicht nur einzelne Gliederungspunkte für die Protokolle vorgegeben werden, sondern auch typisierte Mustertexte. Allerdings betont er, dass ergänzend Freitextfelder zur Verfügung stehen müssen, in denen individuelle und kundenorientierte Eintragungen möglich sind.[442]

3. Zwei Musterprotokolle

   Auf der Grundlage der ausgewerteten Praxis-Daten sieht *Oehler* zwei unterschiedliche Musterprotokolle als notwendig an: eines für Erstberatungen und eines für Folgeberatungen. Diese beiden grundlegenden Muster können dann weiter nach Kundentyp und Beratungssituation ausdifferenziert werden.[443]

---

[439] *Oehler*, 2012, S. 11.
[440] *Oehler*, 2012, S. 8.
[441] *Oehler*, 2012, S. 16.
[442] *Oehler*, 2012, S. 36.
[443] *Oehler*, 2012, S. 37. Genauer hierzu weiter unten in diesem Abschnitt.

4. Aushändigung von Leerformularen an Verbraucher

   Als sinnvoll erachtet *Oehler* ferner, den Verbrauchern bereits zum Beginn des Gesprächs Leerformulare des jeweiligen Protokolls zur Verfügung zu stellen. So kann der Verbraucher während des Gesprächs mitlesen und unter Umständen auch mitschreiben. Dies fördert, dass der Verbraucher das Gespräch besser verstehen und später besser nachvollziehen kann.[444]

5. Zusammenführung von PIB und Beratungsprotokoll

   Oehler empfiehlt Produktinformationsblätter (PIB) und Beratungsprotokolle so auf einander abzustimmen, dass das PIB zu einem wichtigen Baustein der Beratung wird. Dabei sollte das Augenmerk darauf liegen, dass das PIB gut gestaltet, verständlich und PIBs untereinander vergleichbar sind.[445]

6. Harmonisierung der Regulierungen im Bereich der Verbraucherfinanzen

   Die Regulierungen zum Beispiel hinsichtlich PIBs und Beratungsprotokollen in den Bereichen Geldanlagen, Finanzinstrumente, Wertpapierdienstleitungen, Versicherungen, Fonds und Finanzanlagen sollten nach *Oehler* vereinheitlicht werden.[446]

7. Abschaffung von Sonderbehandlung

   In Verbindung mit Punkt 6 sollten Ausnahmen für einzelne Bereiche oder Kommunikationsmittel abgeschafft werden. *Oehler* benennt hier zwei Beispiele. Hierzu gehören Ausnahmeregelungen für telefonische Beratung und abweichende Regelungen für den Verzicht von Beratungsdokumentationen bei Versicherungen. *Oehler* fordert einfache Möglichkeiten, auf ein Beratungsprotokoll zu verzichten, für alle Bereiche der Verbraucherfinanzen und dies unabhängig vom gewählten Kommunikationsmittel.[447]

8. Ausschluss der Unterschrift von Verbrauchern

   Oehler fordert des Weiteren, dass in allen Bereichen der Verbraucherfinanzen ausgeschlossen wird, dass Verbraucher das Beratungsprotokoll unterschreiben.[448]

9. Maßnahmen zur Qualitätssicherung

   Um die Qualität der Protokollierung zu sichern, schlägt *Oehler* zwei Maßnahmen vor: So soll zum einen die verkaufende Person entsprechend qualifiziert werden. Dies ist auch re-

[444] *Oehler*, 2012, S. 37.
[445] *Oehler*, 2012, S. 37.
[446] *Oehler*, 2012, S. 37.
[447] *Oehler*, 2012, S. 37.
[448] *Oehler*, 2012, S. 37.

gelmäßig zu kontrollieren. Zum anderen sieht er kontinuierliche Sicherungsmaßnahmen als erforderlich, führt diese jedoch nicht weiter aus. Insbesondere sind nach *Oehler* Fehlanreize zu vermindern. Als Fehlanreize benennt er vor allem monetäre Anreize im Vertrieb und die Enthaftung.[449]

10. Beweislastumkehr
    Oehler regt ebenso an, die Beweislast bei Schadensfällen grundsätzlich umzukehren. Gleichzeitigt fordert er, die Möglichkeiten von Verbrauchern zu verbessern, ihre Rechte einfach und preiswert durchzusetzen.[450]

Abschließend weist *Oehler* darauf hin, dass folgender Punkt noch zu diskutieren ist: Sollten interne Kontrollmechanismen gestärkt werden oder sind verstärkte rechtliche Maßnahmen zur Kontrolle erforderlich?

Neben den eben ausgeführten Empfehlungen leitet *Oehler* in seiner Analyse ausführlich zwei Musterprotokolle her. Dem liegt die Auswertung von 200 empirischen Bestandsdaten zugrunde. Aus dieser Auswertung leitet *Oehler* ab, dass Beratungs- und Informationssituationen in folgende typische Beratungssituationen und Kundencharakteristika zu unterteilen sind:

„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 guten Allgemeinwissens und geringen Finanzwissens.“[451]

Auf Basis dieser Unterteilung entwickelt *Oehler* die Muster für Beratungsprotokolle. Sein Ziel ist es, dass diese Muster praxisnah sind und sowohl den Anforderungen von Anbietern als auch Verbrauchern gerecht werden. Dabei berücksichtigt *Oehler* die gebotene Individualität über Freitextfelder sowie die rechtlichen Vorgaben.[452]

[449] *Oehler*, 2012, S. 38.
[450] *Oehler*, 2012, S. 10.
[451] *Oehler*, 2012, S. 11.
[452] *Oehler*, 2012, S. 16.

Beide Muster-Beratungsprotokolle beinhalten folgenden groben Aufbau: [453]

- Einleitender Abschnitt: Daten zu den Gesprächspartnern sowie zum Gespräch selbst, wie zum Beispiel Dauer des Gesprächs und Anlass der Beratung,
- Abschnitt zur persönlichen Situation des Kunden: hier insbesondere Informationen zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden, seinen Kenntnissen und Erfahrungen sowie seinem Anlageziel und weiteren persönlichen Daten des Kunden (zum Beispiel: Risikobereitschaft).
- Abschnitt zu den behandelten Finanzinstrumenten sowie zu den Empfehlungen und deren Begründungen.

Die jeweiligen Abschnitte sind logisch untergliedert und aufeinander aufbauend. Die Angaben sollen aus einer Kombination von Freitextfeldern und Ankreuzfeldern getätigt werden.

Im Anhang unter Punkt 15.1 zeigen wir ein ausgefülltes Beispiel: *Oehlers* Muster für Erstberatungen.

3.8 Zusammenfassung der Erkenntnisse bisheriger Untersuchungen

Um die wichtigsten Erkenntnisse bisheriger Untersuchungen für diese Studie zu nutzen, fassen wir die Erkenntnisse noch einmal kurz zusammen.

Folgende Schnittmengen gab es in den vorgestellten empirischen Untersuchungen:[454]

- zu Menge und Zeitpunkt ausgehändigter Dokumentationen

  In allen Testkauf-Untersuchungen zeigte sich, dass häufig gar keine Dokumentationen ausgehändigt werden (Beispiel Finanztest 2010: erste Analyse: 62,5%, zweite Analyse: 51,6%). Die Befragung des vzbv (3.4) zeigte zudem, dass Dokumentationen teilweise erst gemeinsam mit den Vertragsunterlagen ausgehändigt werden. Dies gaben 17% der Befragten an. Nach Ergebnissen derselben Befragung verzichtet nur ein geringer Teil der Kunden freiwillig auf die eigene Dokumentation (in der Untersuchung 1%).
- zu viele Textbausteine

  Untersuchungen von Finanztest (hierzu 3.1.2), der BaFin (hierzu 3.3.2) und des vzbv (hierzu 3.2.2) zeigen, dass häufig fertige Textbausteine für die Dokumentationen verwendet werden. So kritisiert der vzbv zum Beispiel, dass wesentliche Inhalte häufig pauschal wiedergegeben werden oder ungenaue Textbausteine verwendet werden. Dies zeigt, dass das individuell geführte Beratungsgespräch als solches nicht dokumentiert wird.

[453] *Oehler*, 2012, S. 16 ff.
[454] Detailliert hier: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5.

Besonders bemängelt werden Textbausteine zu den folgenden Themen:

- Dauer der Beratung

  Meist sehen die Beratungsdokumentationen nur ankreuzbare Zeitspannen für die Dauer des Gesprächs vor (hierzu 3.2.2 und 3.5.2).

- Risikoneigung

  Wenn die Risikoneigung erfasst wird, dann nur in der folgenden Form: Die Kunden werden lediglich bestimmten Risikotypen zugeordnet. Die konkrete Bereitschaft jedes Einzelnen, Verluste in Kauf zu nehmen, wird nicht erfasst (hierzu 3.2.2 und 3.5.2).

- Risikotragfähigkeit

  Ebenso wie die Risikoneigung wird die konkrete Risikotragfähigkeit der Kunden nicht individuell erfasst. Insbesondere die Studie des vzbv aus dem Jahr 2012 zeigt, dass dieser Aspekt unzureichend und meist zusammen mit der Begründung der Produktempfehlung kurz abgehandelt wird (hierzu 3.5.2).

- Begründung der Empfehlung

  Auch die Empfehlung eines bestimmten Produkts wird häufig anhand von Textbausteinen vorgenommen. Auf individuelle Belange und Anliegen des Kunden wird kaum Bezug genommen (hierzu 3.2.2 und 3.5.2).

- Unterschrift des Kunden

  Alle empirischen Untersuchungen mit Testkäufen zeigten, dass häufig von den Kunden eine Unterschrift unter der Beratungsdokumentation vorgesehen ist oder sogar verlangt wird (hierzu 3.1.2, 3.1.4, 3.2.2, 3.3.2 und 3.5.2). Dies verschlechtert die Position des Kunden im Streitfall und ist auch vom Gesetzgeber nicht vorgesehen.

- Unzureichende Angaben

  Durch alle hier zitierten Untersuchungen mit Testkäufen hindurch wurde festgestellt, dass Berater bestimmte Angaben unzureichend, fehlerhaft oder unvollständig machen. Zum Beispiel:

  - Persönliche Daten der Kunden,
  - Angaben zu den finanziellen Verhältnissen der Kunden,
  - Angaben zu Kenntnissen und Erfahrungen der Kunden,
  - Angabe der Anliegen und Anlageziele der Kunden und
  - Angabe des Anlasses der Beratung.

- Fehlende Angaben

  Über den vorhergehenden Punkt hinaus zeigt die Untersuchung des vzbv aus dem Jahr 2012, dass zu einigen Aspekten gar keine *konkreten* Angaben in den Dokumentationen gemacht werden. Zum Beispiel:
  - zu den Kosten, die mit dem Abschluss eines Produktes verbunden sind, und
  - zu den finanziellen Zuwendungen, die der Berater für die Vermittlung des Produkts erhält.

  Wenn diese Themen überhaupt Teil der Dokumentation sind, dann werden lediglich unkonkrete Angaben gemacht oder auf andere Unterlagen verwiesen (hierzu 3.5.2).

Die hier zusammengefassten, fünf wesentlichen Erkenntnisse der bisherigen empirischen Untersuchungen berücksichtigen wir, wenn wir die Kriterien für die Experten-Analyse entwickeln.

Über die bisher aufgeführten Erkenntnisse haben vzbv, iff und die Verbraucherinitiative Finanzmarktwächter auf der Grundlage ihrer Untersuchungsergebnisse Fragen aufgeworfen, die wir für relevant für diese Untersuchung halten:

- Können Standardisierungsmaßnahmen die Lage verbessern?
- Werden die Berater ausreichend geschult?
- Gibt es Erfahrungen anderer EU-Staaten, die man in Deutschland nutzen könnte?
- Wie können Fehlanreize in der Beratung vermieden werden?
- Wie muss die Überwachung der Berater verbessert werden?

Diese Gedankenansätze werden wir in den Experten-Interviews weiter verfolgen.

Sowohl in der Experten-Analyse als auch in den Experten-Interviews werden wir einzelne Erkenntnisse aus den in 3.6 und 3.7 vorgestellten Untersuchungen berücksichtigten.

Aus der Untersuchung des Deutschen Instituts für Portfolio-Strategien sind folgende Erkenntnisse relevant für unsere Studie:

- Viele Verbraucher (in der Studie sogenannte Young Professionals) überschätzen das eigene Wissen zu Finanzprodukten.
- Die Mehrheit der Befragten betrachtet Dokumentation eher als Bürokratie und nicht als Instrument, um die Qualität der Beratung zu verbessern, sondern eher um den Berater abzusichern.

Die Analyse von *Oehler* beinhaltet folgende für unsere Studie relevanten Erkenntnisse:

- *Oehler* betont, wie wichtig die direkte Ansprache der Verbraucher in den Beratungsprotokollen ist, um die Verständlichkeit zu verbessern.
- Ferner stellt er dar, dass ein optimales Protokoll aus einer Kombination am Verbrauchertyp ausgerichteter Texte und individueller Freitexte des Beraters besteht. Die fehlenden Freitextangaben wurden auch in den anderen Studien gerügt.
- Ebenso verhält es sich mit der Unterschrift der Verbraucher unter den Beratungsprotokollen. *Oehler* fordert, die Verbraucherunterschrift auszuschließen. Auch die anderen genannten Untersuchungen bestätigen, dass die Unterschrift von Beratern eingefordert wird und ein Problem für die Verbraucher darstellt.
- Als weitere Forderung formuliert *Oehler*, standardisierte Qualifizierungsmaßnahmen für Berater zu entwickeln und zu kontrollieren.
- Im Rahmen unserer Auswertungen und der Entwicklung von Handlungsempfehlungen wird auch folgender von *Oehler* aufgeworfener Gedanke eine Rolle spielen: *Oehler* sieht es als geboten, die Regelungen der unterschiedlichen Bereiche der Verbraucherfinanzen zu harmonisieren und Sonderbehandlungen für einzelne Bereiche und Beratungsformen abzuschaffen.

4 Mystery-Shopping

4.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign

In diesem vierten Kapitel stellen wir die Ergebnisse des Mystery-Shoppings dar. Insgesamt führen wir 119 Testfälle innerhalb 28 verschiedener Szenarien durch. Wir untersuchen folgende vier verschiedene Beratertypen und sieben verschiedene Produkttypen:

Beratertypen:

- Bankberater (–mitarbeiter),
- Versicherungsvertreter/Mehrfachagenten,
- Versicherungsmakler/Finanzanlagenvermittler (Finanzmakler) und
- Honorar-/Versicherungsberater.

Produkttypen:

- Wertpapiere,
- Investmentfonds,
- Vermögensanlagen,
- Lebensversicherungen,
- Private Krankenversicherungen,
- Haftpflichtversicherungen und
- Sachversicherungen.

Die Testkäufer treten in den 119 Testfällen gegenüber dem Berater als Neukunde auf. Zusätzlich zu diesen Testkäufen führen wir 4 Testkäufe durch, in denen die Testkäufer als Bestandskunden auftreten. Diese Testkäufe bei Bestandskunden finden ausschließlich bei Bankberatern zu Wertpapieren statt.

Im Anhang findet sich eine genaue Darstellung des Versuchsaufbaus. Dort stellen wir im Abschnitt 15.2.1 dar, welche Beratertypen wir zu welcher Produktgattung testen. Im Anschluss definieren wir die einzelnen Produktgattungen und Beratertypen und beschreiben, nach welchem System wir die zu untersuchenden Berater und Produktgattungen auswählen.

Im anschließenden Abschnitt 15.2.2 des Anhangs beschreiben wir ausführlich das Untersuchungsdesign. Wir erläutern, welche Bedingungen wir für die einzelnen Berater-Produkt-Szenarien vorgeben. Außerdem stellen wir dar, welche Angaben die Testkunden (nach den Testkäufen) machen müssen.

In Kapitel 4 beschränken wir uns dabei lediglich auf die Auswertung des Mystery-Shoppings hinsichtlich der Menge der erhaltenen Dokumente (Rücklaufquoten). Die inhaltliche Auswertung der erhaltenen Dokumentationen erfolgt erst später in Abschnitt 6.1.

Um in den folgenden Auswertungen zu unterscheiden, welche Unterlagen wir als Dokumentation einstufen und welche nicht, haben wir Minimal-Kriterien für Dokumentationen definiert. Erfüllen die Unterlagen diese Minimal-Kriterien, betrachten wir die Unterlagen als Dokumentation. Hierzu prüfen wir die erhaltenen Unterlagen vor Beginn der eigentlichen Analyse daraufhin, ob diese folgende Merkmale aufweisen:

a) Sind die wesentlichen persönlichen Daten des Kunden erfasst?
   - Vollständiger Name (Vor- und Nachname)

b) Enthält das Dokument Inhalte, die den Gesprächsverlauf erkennen lassen?
   - Anlass der Beratung
   - Inhalte, die auf die besprochenen Fragen schließen lassen
   - Produktempfehlung

Unter diesen Minimal-Kriterien stellt der vollständige Name ein Pflicht-Kriterium dar. Unterlagen, die den vollständigen Namen des Kunden nicht ausweisen, betrachten wir nicht als Beratungsdokumentationen. Darüber hinaus müssen die Unterlagen von den drei weiteren Kriterien (aus b) mindestens zwei aufweisen, um von uns als Dokumentation anerkannt zu werden. Eine Ausnahme bilden Unterlagen, die der Berater selbst als Beratungsdokumentation/-protokoll bezeichnet und die den vollständigen Namen des Kunden beinhalten.

Ausgehändigte Dokumente, die die Minimal-Kriterien nicht erfüllen, betrachten wir lediglich als weitere Unterlagen.[455] Dies können zum Beispiel sein:

- Produktinformationsblätter,
- Angebote/Persönliche Vorschläge,
- persönliche Beispiel- und Modellrechnungen sowie
- Broschüren und Flyer.

Eine aus unserer Sicht wesentliche Eigenschaft einer Beratungsdokumentation ist, dass der Beratungsprozess dargestellt wird, der zur Empfehlung führt. Dies kann sich in den Inhalten zeigen, die auf die besprochenen Fragen schließen lassen, oder in der Produktempfehlung. Dies stellt auch den wesentlichen Unterschied zu Unterlagen wie Angebote oder Persönliche

[455] Eine Auswertung zu diesen Unterlagen finden Sie in 4.2.2.

Vorschläge dar. Sowohl in einem Angebot als auch in einem Persönlichen Vorschlag wird der Prozess der Produktempfehlung für gewöhnlich nicht abgebildet.[456]

4.2 Ergebnisse des Mystery-Shoppings

In diesem Abschnitt stellen wir die Ergebnisse des Mystery-Shoppings dar. Insbesondere werten wir hier folgende Aspekte aus:

- In wie vielen und welchen Testfällen haben die Testkäufer Unterlagen erhalten (4.2.2)?
- In wie vielen und welchen Testfällen haben die Testkäufer Dokumentationen erhalten (4.2.3)?
- Wie empfinden die Testkäufer die Gespräche und ausgehändigten Unterlagen (4.2.4)?

Die Auswertung der Beratungsdokumentationen selbst erfolgt in 6.1.

4.2.1 Übersicht über die durchgeführten Tests

Insgesamt wurden 119 Testfälle bei den geplanten Berater- und Produkttypen durchgeführt.

Die Gespräche fanden überwiegend in den jeweiligen Geschäftsstellen der Unternehmen statt. Teilweise erstreckte sich eine einzelne Beratung auch auf mehr als ein Gespräch. Berücksichtigt man die Zweit- und Dritt-Gespräche, so ergeben sich insgesamt 130 Gespräche. Die folgende Abbildung zeigt die Verteilung über die Beratungsorte dieser 130 Gespräche:

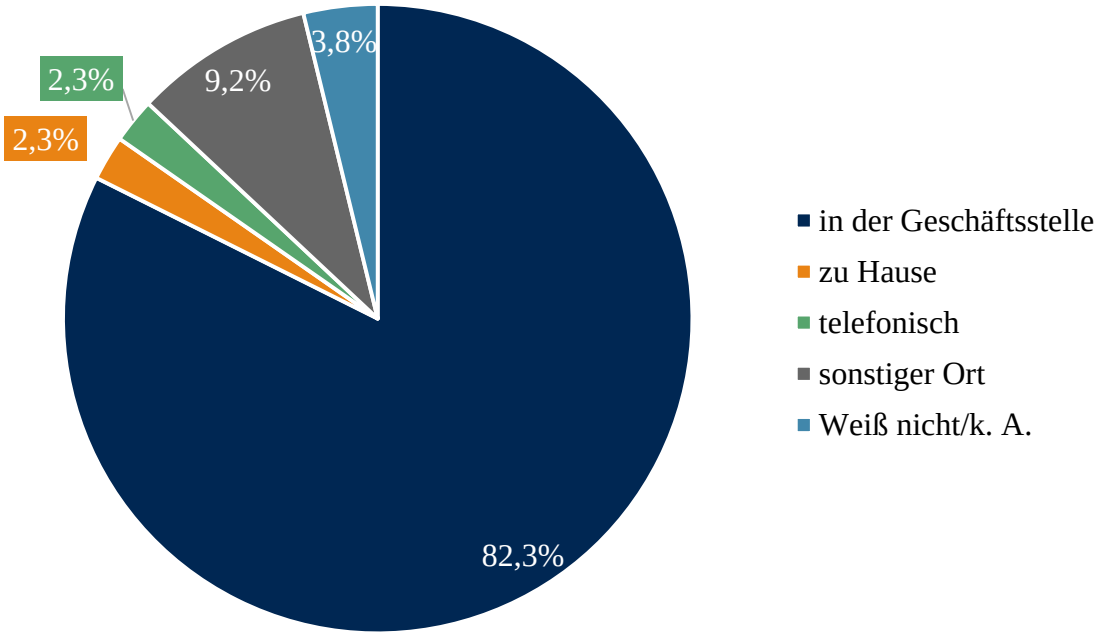


Abbildung 1: Orte, an denen die Beratungen stattfanden

[456] Mehr hierzu 2.4.

Jeden Testfall haben die Testkäufer mit den Vorgaben für ihr Szenario durchgeführt. In einigen Fällen führte der Beratungsverlauf zu einem Wechsel des beratenen Produkttypen (mehr dazu weiter unten). Wir haben in allen folgenden Abschnitten jeden Testfall genau in dem Szenario erfasst, in dem die Beratung *tatsächlich* stattgefunden hat. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Anzahl der Testfälle der jeweiligen Szenarien, so wie sie tatsächlich beraten wurden:

	Bankberater		Vertreter/ Mehrfachagenten		Versicherungs-/ Finanzmakler		Honorar-/ Versicherungsberater	
	Szenario	Anzahl der Tests	Szenario	Anzahl der Tests	Szenario	Anzahl der Tests	Szenario	Anzahl der Tests
Wertpapiere	1	5	2	0	3	3	4	3
Investmentfonds	5	9	6	3	7	7	8	2
Vermögensanlagen	9	4	10	6	11	3	12	1
Rentenversicherungen	13	7	14	6	15	7	16	2
Private Kranken-versicherungen	17	5	18	5	19	5	20	2
Haftpflicht-versicherungen	21	5	22	5	23	5	24	2
Hausratversicherungen	25	5	26	5	27	5	28	2
Summe		40		30		35		14

Tabelle 1: Übersicht über die Anzahl tatsächlich durchgeführter Szenarien

Ursprünglich sollten zu jedem Szenario 5 Testfälle durchgeführt werden. Ausnahme bildeten lediglich die Honorar-/Versicherungsberater mit jeweils 2 Testfällen pro Produkttyp. Insgesamt ergab dies 119 Testfälle.

Die Gesamtanzahl von 119 Testfällen ist auch tatsächlich umgesetzt worden. Die Übersicht in Tabelle 1 weicht in einigen Punkten von der ursprünglich geplanten Verteilung ab (Vergleiche hierzu Tabelle 12).

Für diese abweichende Verteilung gibt es zwei Gründe:

1. Wie in 15.2.1.2.2.2 geschildert war es erforderlich, die vorgesehenen Vertreter/Mehrfachagenten mit Beratung zu Wertpapieren aufgrund der Zulassungsvoraussetzungen durch Bankberater zu ersetzen. Da diese Testfälle tatsächlich bei Banken stattgefunden haben, stellen wir diese Fälle in der Spalte Banken dar. Daher beträgt die Gesamt-

zahl der durchgeführten Testfälle bei Banken nun 40 und bei Vertretern/Mehrfachagenten 30, statt zuvor 35.

2. Testkäufer wurden vom Berater teilweise nicht zu den Produkttypen beraten, die für das Szenario vorgesehen waren.
   Die Testkäufer hatten Vorgaben, zu welchen Produkttypen sie sich beraten lassen sollten. Ihre Anweisung war aber auch, diesen Produkttyp dem Berater nicht direkt mitzuteilen. Die Beratung sollte so „natürlich“ wie möglich ablaufen. Die Vorgaben an den Testkäufer waren zwar auf einen Produkttyp zugeschnitten und der Testkäufer hatte auch die Anweisung, das Gespräch indirekt auf diesen Produkttyp zu lenken. Jedoch sollten die Testkäufer der Empfehlung des Beraters nicht vorgreifen. Wäre der Produkttyp direkt vorgegeben gewesen, hätten wir die Beratung durch den Berater nicht umfassend analysieren können. Dies hat dazu geführt, dass in einigen Testfällen abweichende Produkttypen empfohlen wurden. Daher mussten wir diese Testfälle innerhalb einer Spalte in den Zeilen verschieben. Denn die spätere Auswertung der Dokumentationen muss an den Maßstäben des tatsächlich empfohlenen Produkts gemessen werden.

   Beispiel für eine Verschiebung: Wurde einem Testkäufer statt dem angestrebten Produkttyp „Wertpapiere“ eine „Rentenversicherung“ empfohlen, so ist dieser Testkauf statt in Szenario 1 in Szenario 13 aufgeführt.

4.2.2 Ausgehändigte Unterlagen insgesamt

Von insgesamt 119 Testfällen wurden den Testern in 103 Fällen Unterlagen ausgehändigt. Das entspricht einer durchschnittlichen Rücklaufquote der Unterlagen von 86,6%. Die folgende Tabelle zeigt zu jedem Szenario die Anzahl der Testfälle, in denen Unterlagen ausgehändigt wurden:

		Bankberater		Vertreter/ Mehrfachagen-ten		Versicherungs-/ Finanzmakler		Honorar- /Versicherungs berater		Gesamt	
		Szena-rio	An-zahl Unter-lagen	Szena-rio	An-zahl Unter-lagen	Szena-rio	An-zahl Unter-lagen	Szena-rio	An-zahl Unter-lagen	Summe	
										in Fällen	in %
Wertpapiere		1	4/5	2	0/0	3	2/3	4	2/3	8/11	72,7
Investmentfonds		5	6/9	6	2/3	7	7/7	8	2/2	17/21	81,0
Vermögenanlagen		9	4/4	10	6/6	11	1/3	12	0/1	11/14	78,5
Renten-versicherungen		13	6/7	14	6/6	15	5/7	16	2/2	19/22	86,4
Private Kranken-versicherungen		17	5/5	18	5/5	19	5/5	20	2/2	17/17	100,0
Haftpflicht-versicherungen		21	5/5	22	5/5	23	4/5	24	1/2	15/17	88,2
Hausrat-versicherungen		25	5/5	26	5/5	27	4/5	28	2/2	16/17	94,1
Summe	in Fällen		35/40		29/30		28/35		11/14	103/119	
	in %		87,5		96,7		80,0		78,6		86,6

Tabelle 2: Übersicht über die Testfälle mit ausgehändigten Unterlagen

Wie erhielten die Testkäufer die Unterlagen? Hierzu machten nicht alle Testkäufer Angaben. Aber 35,3% der Testkäufer gaben an, Unterlagen direkt im Gespräch erhalten zu haben. 7,6% erhielten Unterlagen per E-Mail, 2,5% per Post. Die restlichen Testkäufer erhielten keine Unterlagen oder machten zur Art der Aushändigung keine Angaben.

Aus Tabelle 2 ist Folgendes ersichtlich:

1. Vertreter/Mehrfachagenten händigten mit 96,7% in den meisten Fällen Unterlagen aus, gefolgt von Bankberatern mit 87,5%. Makler und Honorarberater händigten von den hier betrachteten Beratertypen am seltensten Unterlagen aus, aber immer noch sehr häufig (80,0% und 78,6%).

2. In allen getesteten Fällen händigten Berater Unterlagen zu privaten Krankenversicherungen aus (100%). Darauf folgten mit 94,1% Hausratversicherungen und mit 88,2% Haftpflichtversicherungen. Anschließend folgten Rentenversicherungen mit 86,4% und Investmentfonds mit 81,0% sowie Vermögensanlagen mit 78,5%. Am seltensten, aber immer noch häufig, händigten Berater Unterlagen zu Wertpapieren aus (72,7%).

Leider handelt es sich bei den ausgehändigten Unterlagen nur zu einem geringen Teil von 28,2% (29 von 103) auch tatsächlich um Dokumentationen (mehr hierzu in 4.1). 71,8% (74 von 103) der ausgehändigten Unterlagen sind weitere Unterlagen zum Beratungsgespräch, aber keine Dokumentationen.

Folgende Unterlagen befinden sich am häufigsten unter diesen weiteren Unterlagen:

- Persönliche Vorschläge (PV),
- Produktinformationsblätter (PIB),
- Broschüren (B),
- Fondsinformationen (FI),
- Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) und
- Modellrechnungen (MR).

Die folgende Übersicht zeigt, in welcher Häufigkeit die jeweiligen Unterlagen ausgehändigt wurden. Basis der Auswertung sind die 103 Fälle, in denen die Berater überhaupt etwas aushändigten. In der folgenden Verteilung wurde jede Unterlage einzeln erfasst. Wenn in einem Fall mehrere Unterlagen gleichzeitig ausgehändigt wurden, wurden diese auch einzeln erfasst. Aus diesem Grund ergibt sich eine Gesamt-Prozentzahl über 100.

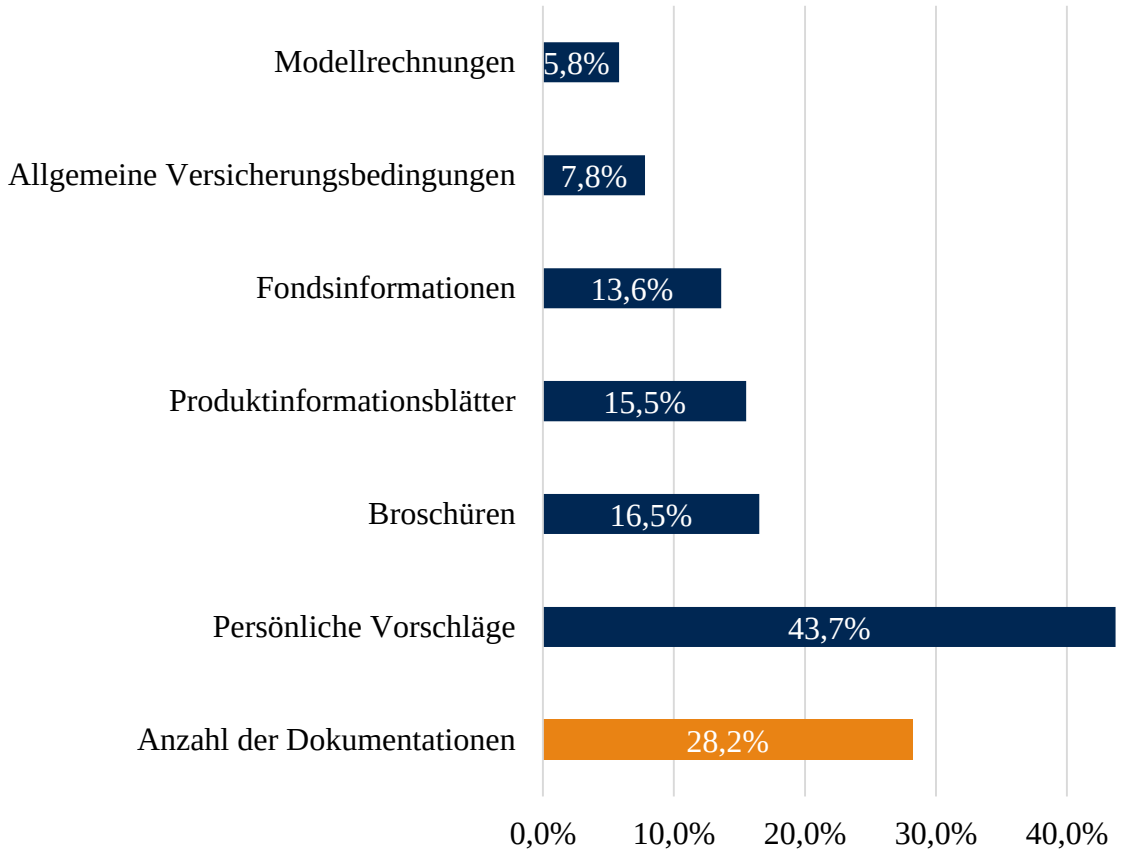


Abbildung 2: Übersicht über die sechs am häufigsten ausgehändigten weiteren Unterlagen

Mit 43,7% mit Abstand am häufigsten wurden Persönliche Vorschläge ausgehändigt. Damit wurden Persönliche Vorschläge etwa 1,5-mal so häufig ausgehändigt wie die geforderten Dokumentationen. Auf die Persönlichen Vorschläge und Dokumentationen folgen mit 16,5% Broschüren, mit 15,5% Produktinformationsblättern und mit 13,6% Fondsinformationen. Weniger oft händigten Berater Allgemeine Versicherungsbedingungen (7,8%) und Modellrechnungen (5,8%) aus.

Auffällig ist, dass die Mehrheit der ausgehändigten weiteren Unterlagen im Versicherungsbereich verwendet wird. Es stellt sich die Frage, ob hier ein Zusammenhang mit den niedrigen Rücklaufquoten von Dokumentationen im Versicherungsbereich (hierzu 4.2.3.3) besteht.

4.2.3 Ausgehändigte Dokumentationen

4.2.3.1 Allgemeine Angaben zum Umgang des Beraters mit der Dokumentation

Von den 103 Fällen, in denen Unterlagen ausgehändigt wurden, handelt es sich bei lediglich 29 tatsächlich um Beratungsdokumentationen. Das entspricht einer durchschnittlichen Rücklaufquote von Dokumentationen aus allen 119 Testfällen von 24,4%.

Die 74 ausgehändigten Unterlagen, die die Minimal-Kriterien nicht erfüllen, scheitern dabei stets an mehreren Minimal-Kriterien. Bei allen sind mindestens 2 der 3 Kriterien nicht erfüllt, die den Gesprächsverlauf der Beratung erkennen lassen (siehe hierzu Punkt b) in 4.1). Das heißt, selbst wenn wir das Kriterium „vollständiger Name“ (dazu Punkt a) in demselben Abschnitt) nicht als Mindestanforderung bestimmt hätten, hätten diese Unterlagen die Mindestanforderungen nicht erfüllt.

Von den 119 Fällen wurden 41 Testkäufer innerhalb des Gesprächs auf die Dokumentation aufmerksam gemacht. Diese 41 Testkäufer, die auf die Dokumentation aufmerksam gemacht wurden, machen folgende Aussagen zu den Erläuterungen des Beraters bezüglich der Dokumentation:

Hat Sie der Berater im Beratungsgespräch auf die Beratungsdokumentation aufmerksam gemacht und wenn ja, welche der folgenden Aussagen trifft zu?

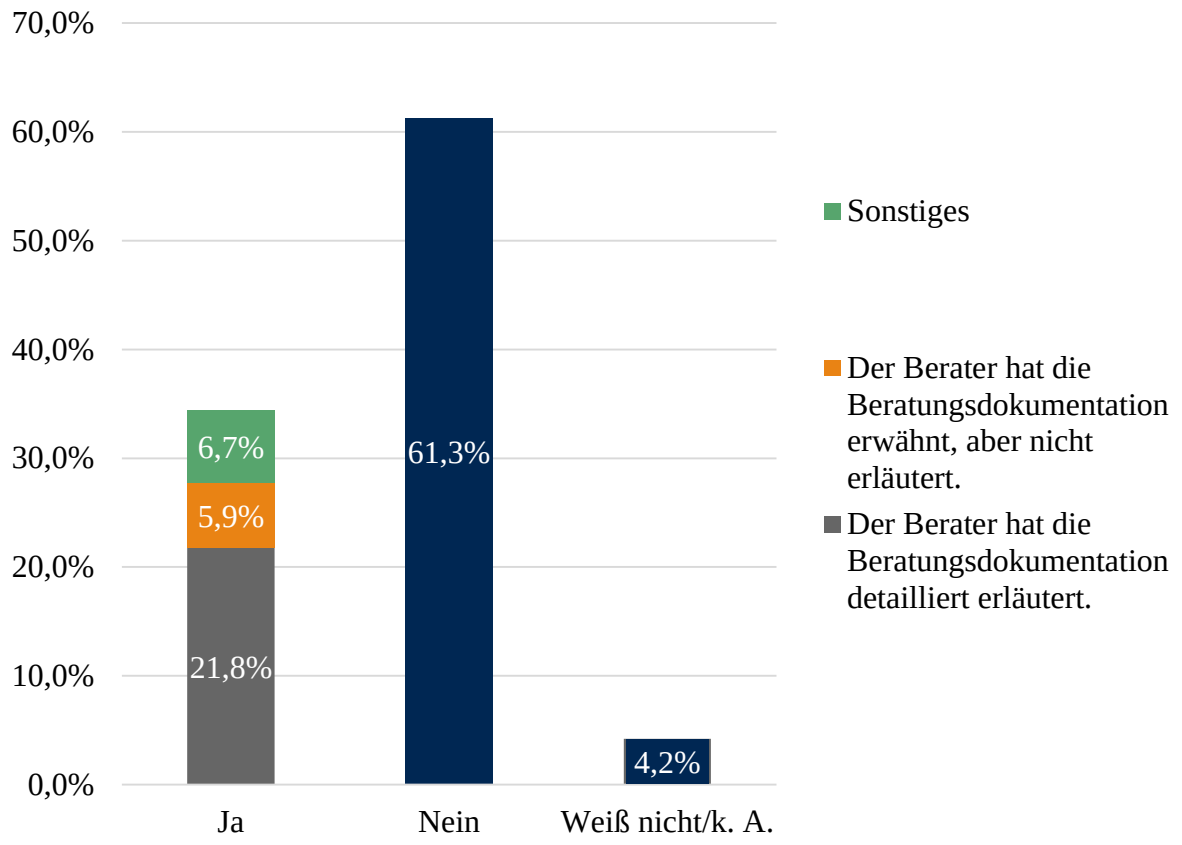


Abbildung 3: Art der Erläuterungen der Berater zur Beratungsdokumentation[457]

Bei der Interpretation dieser Antworten ist jedoch zu berücksichtigen, dass von den befragten Testkäufern nicht alle zutreffend einschätzten, ob die ihnen ausgehändigten Unterlagen tatsächlich Dokumentationen sind oder nicht. Hierzu mehr weiter unten in diesem Abschnitt und in 4.2.3.5. Die Auswertung ausschließlich der Fälle, die tatsächlich eine Dokumentation erhielten, nehmen wir in 6.2.2 zum Thema „Einsatz der Dokumentation“ vor.

Ein Verzicht wurde nur sehr wenigen Testkäufern angeboten. Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorgabe ist nur in den Testfällen mit Versicherungsprodukten der Verzicht relevant. Dennoch haben wir bei allen Testkäufern erhoben, ob ein Verzicht angeboten wurde. Auf diese Weise möchten wir prüfen, ob im Anlagebereich widerrechtlich Verzichtsmöglichkeiten angeboten werden.

Von den 119 Testkäufern wurde nur 2 Testkäufern ein Verzicht angeboten. Dies betrifft sowohl ein Szenario zu einem Versicherungsprodukt als auch ein Szenario zu einem Anlage-

[457] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

produkt. Im Szenario zum Versicherungsprodukt wurde der Testkäufer nicht auf die mit dem Verzicht zusammenhängenden Konsequenzen hingewiesen. In dem anderen Szenario erübrigte sich die Frage nach dem rechtlichen Hinweis, da für den Anlagebereich rechtlich keine Verzichtsmöglichkeit vorgesehen ist.

Insgesamt ist die Verzichtsmöglichkeit in der Praxis unbedeutend. Überraschend ist jedoch, dass trotz eindeutiger Gesetzeslage auch im Anlagebereich einem Kunden ein Verzicht angeboten wurde.

Neben der Vielzahl persönlicher Gespräche haben Testkäufer auch einige Telefon-Beratungen durchgeführt. Insgesamt fanden 2 geplante Telefon-Beratungen bei Direktbanken statt sowie eine weitere ungeplante Telefon-Beratung bei einem Kreditinstitut mit Geschäftsstellen. Zu keinem dieser drei Gespräche hat ein Tester eine Dokumentation erhalten. Ferner haben wir ausgewertet, ob die Testkäufer von den jeweiligen Beratern auf Folgendes hingewiesen wurden:

Hinweis	**Hinweis erfolgt/alle Telefon-Beratungen**
Hat der Berater dem Testkäufer angeboten, das Gespräch technisch aufzuzeichnen?	1/3
Hat der Berater den Testkäufer auf das Rücktrittsrecht hingewiesen?	0/3
Hat der Berater den Testkäufer auf die mit dem Rücktrittsrecht verbundene Frist hingewiesen?	0/3

Tabelle 3: Erfolgte Hinweise bei Telefon-Beratungen

Auch wenn in dieser Studie nur wenige Testfälle zu Telefon-Beratung durchgeführt wurden, lässt sich eine Tendenz erkennen. Dokumentiert wurde keiner der durchgeführten Fälle. Die rechtlichen Hinweise erfolgen so gut wie nicht. Nur in einem Testfall wurde ein Hinweis zur telefonischen Aufzeichnungsmöglichkeit gegeben. In keinem Fall wurde auf das Rücktrittsrecht und die damit verbundene Frist hingewiesen.

4.2.3.2 Ausgehändigte Dokumentationen nach Produkt- und Beratertyp

Nach diesem kurzen Exkurs zu den drei Telefon-Beratungen betrachten wir nun wieder alle Testfälle. Die folgende Tabelle zeigt zu allen 29 Szenarien die Anzahl der Testfälle, in denen Dokumentationen ausgehändigt wurden:

	Bankberater		Vertreter/ Mehrfachagen-ten		Versiche-rungs-/ Finanzmakler		Honorar-/ Versicherungs-berater			Summe	
Wertpapiere	20,0%	1/5		0/0	0,0%	0/3	66,67%	2/3		27,3%	3/11
Investmentfonds	55,6%	5/9	33,3%	1/3	42,9%	3/7	100%	2/2		52,4%	11/21
Vermögensanlagen	25,0%	1/4	33,3%	2/6	33,3%	1/3	0,00%	0/1		28,6%	4/14
Rentenversicherun-gen	28,6%	2/7	16,7%	1/6	0,0%	0/7	0,00%	0/2		13,6%	3/22
Private Krankenver-sicherungen	40,0%	2/5	0,0%	0/5	0,0%	0/5	0,00%	0/2		11,8%	2/17
Haftpflichtversiche-rungen	40,0%	2/5	0,0%	0/5	0,0%	0/5	50,00%	1/2		17,6%	3/17
Hausratversicherun-gen	20,0%	1/5	0,0%	0/5	20,0%	1/5	50,00%	1/2		17,6%	3/17
Summe	35,0%	14/40	13,3%	4/30	14,3%	5/35	42,9%	6/14		24,4%	29/119

unterdurchschnittlich	überdurchschnittlich

Tabelle 4: Übersicht über die Testfälle mit ausgehändigten Dokumentationen

Interessant ist, zu welchen Produkttypen und von welchen Beratertypen am häufigsten Dokumentationen ausgehändigt wurden. Daher betrachten wir nun die Rücklaufquoten aufgeschlüsselt nach diesen beiden Aspekten.

Im Hinblick auf die Beratertypen ergibt sich folgendes Bild:

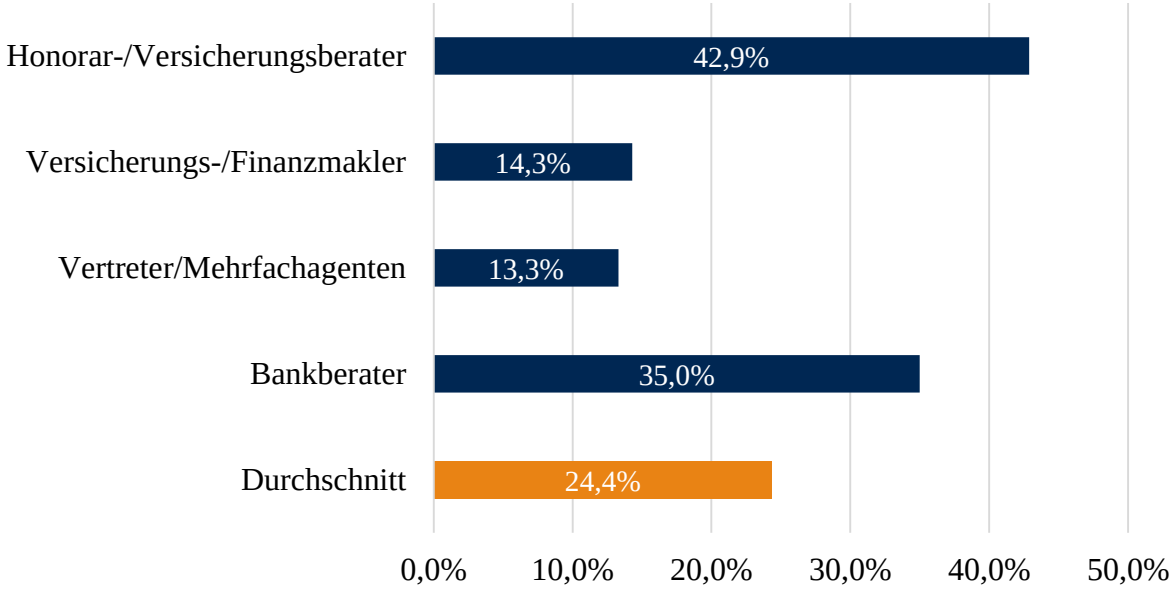


Abbildung 4: Rücklaufquoten nach Beratertypen

Der höchste Rücklauf ist bei den Honorar-/Versicherungsberatern mit 42,9% zu verzeichnen. Damit liegen die Honorar-/Versicherungsberater deutlich über dem Durchschnitt. Eine überdurchschnittliche Rücklaufquote zeigt sich auch bei den Bankberatern (35,0%). Versicherungs-/
Finanzmakler und Vertreter/Mehrfachagenten weisen mit 14,3% und 13,3% eine unterdurchschnittliche Rücklaufquote auf.

Im Hinblick auf die Produkttypen zeigt sich Folgendes:

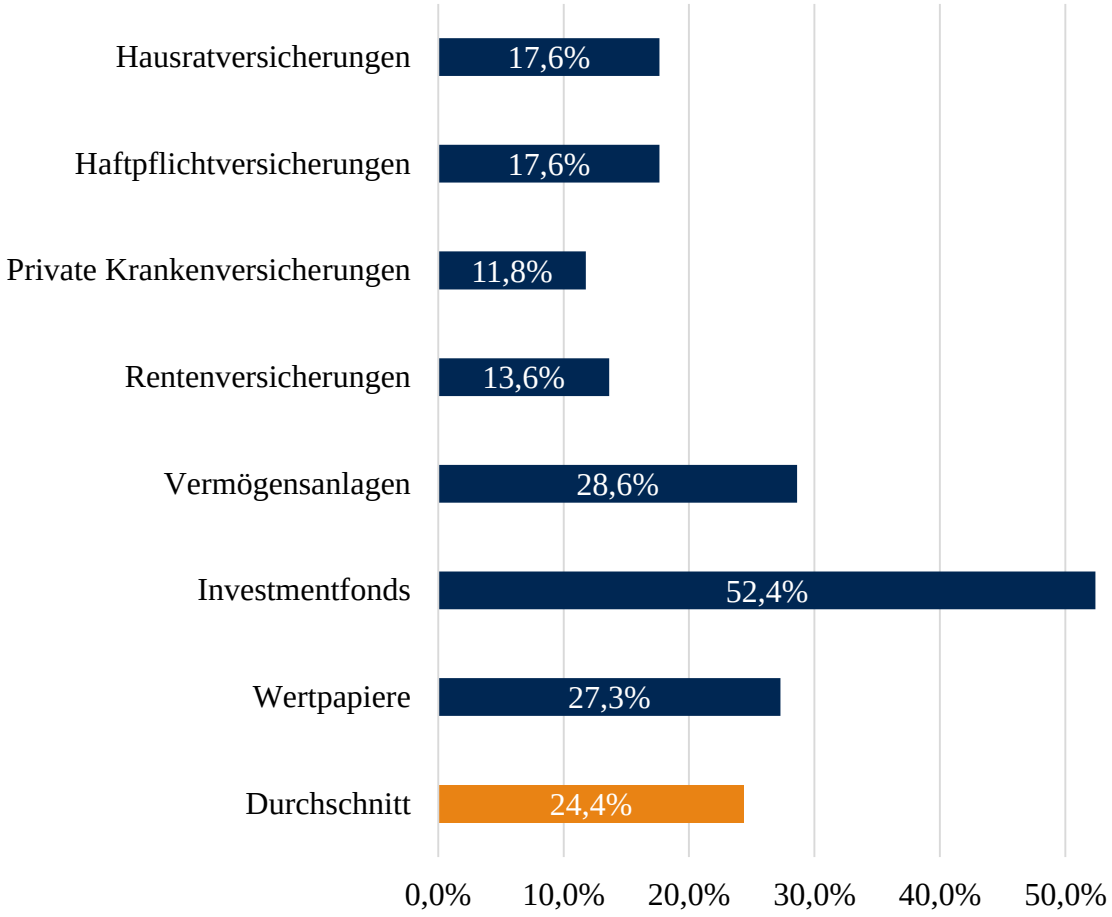


Abbildung 5: Rücklaufquoten nach Produktgattungen

Am häufigsten wurden den Testkäufern Dokumentationen in Beratungen zu Investmentfonds (52,4%) ausgehändigt. Knapp über dem Durchschnitt liegt die Rücklaufquote aus Beratungen zu Vermögensanlagen mit 28,6%. Danach folgen Wertpapiere mit 27,3%. Unter dem Durchschnitt liegen Hausrat- und Haftpflichtversicherungen mit jeweils 17,6% sowie Rentenversicherungen (13,6%) und Private Krankenversicherungen (11,8%). Zusammengefasst ergibt sich folgendes Bild: Im Anlagebereich wurden den Testkäufern deutlich häufiger Dokumentationen ausgehändigt (39,1%) als im Versicherungsbereich (15,1%).

4.2.3.3 Zusammenhang niedriger Rücklaufquote im Versicherungsbereich und weiteren Unterlagen

Bereits im Abschnitt 4.2.2 haben wir festgestellt, dass die Mehrheit der ausgehändigten weiteren Unterlagen im Versicherungsbereich übergeben wurde. Gleichzeitig zeigt sich bei der Analyse der Rücklaufquoten nach Produkttyp, dass in Beratungen zu Versicherungsprodukten nur unterdurchschnittlich viele Dokumentationen ausgehändigt wurden. Dies wirft die Frage auf, ob ein Zusammenhang besteht zwischen den niedrigen Rücklaufquoten von Dokumentationen im Versicherungsbereich und den weiteren Unterlagen, die im Versicherungsbereich ausgehändigt werden.

Um dies zu beurteilen, haben wir ausgewertet, wie sich für die Testfälle im Versicherungsbereich die ausgehändigten Unterlagen (insgesamt 67 aus den Szenarien 13-28) nach folgenden Aspekten unterscheiden:

- In wie vielen Testfällen zu Versicherungsberatungen wurden <u>nur</u> Dokumentationen und keine weiteren Unterlagen ausgehändigt? In 0 von 67 Fällen, damit 0,0%.
- In wie vielen Testfällen zu Versicherungsberatungen wurden Dokumentationen <u>und</u> weitere Unterlagen ausgehändigt? In 11 von 67 Fällen, damit 16,4%.
- In wie vielen Testfällen zu Versicherungsberatungen wurden nur weiteren Unterlagen und keine Dokumentationen ausgehändigt? In 56 von 67 Fällen, damit 83,6%.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Ergebnisse noch einmal grafisch:

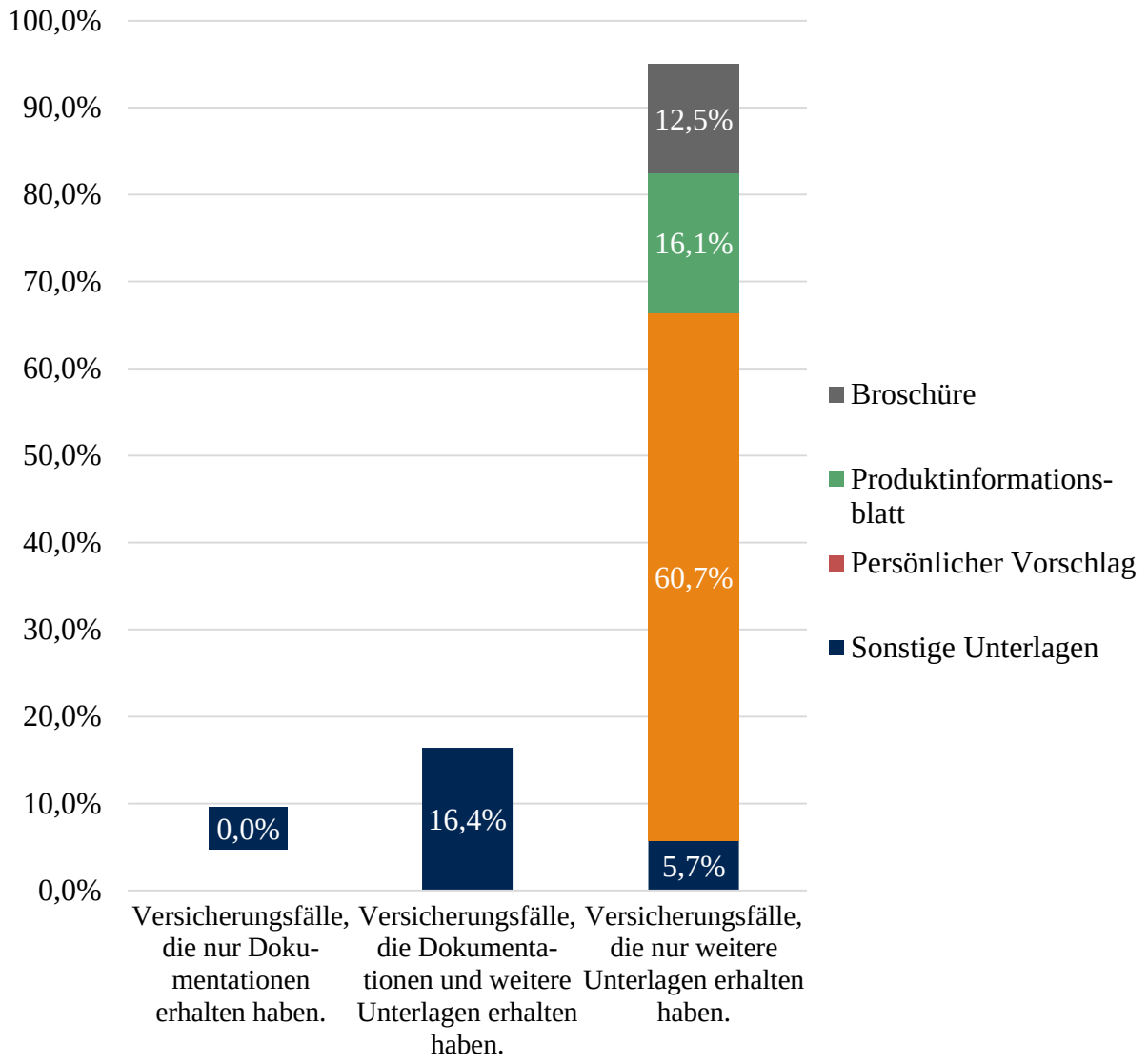


Abbildung 6: Ausgehändigte Unterlagen im Versicherungsbereich

Bei den Szenarien, in denen Dokumentationen ausgehändigt wurden, wurden immer auch weitere Unterlagen ausgegeben (16,4% der Szenarien im Versicherungsbereich). In 83,6% der Fälle (56 von 67) wurden nur weitere Unterlagen ausgehändigt. Von diesen 56 Fällen erhielten 60,7% der Testkäufer einen Persönlichen Vorschlag (34 von 56), 16,1% ein Produktinformationsblatt (9 von 56) und 12,5% Broschüren.

Berater im Versicherungsbereich geben offenbar am liebsten den Persönlichen Vorschlag aus, während Dokumentationen nicht sehr beachtet werden, obwohl die Dokumentationspflicht seit nunmehr 7 Jahren besteht. Berater sehen es offenbar als ausreichend an, einen Persönlichen Vorschlag zu übergeben, um die Dokumentationspflicht zu erfüllen.

4.2.3.4 Rücklaufquote im Vergleich

Insgesamt ist die Rücklaufquote enttäuschend. Mit durchschnittlich 24,4% liegt die Rücklaufquote an Dokumentationen unter der Quote zurückliegender Studien. Ein Beispiel stellt die erste Studie von Finanztest aus 2010 dar (erste Analyse). Dort wurde eine Rücklaufquote von 37,5% festgestellt (6 von 16 sind dokumentiert, siehe 3.1). Jedoch nur auf den ersten Blick scheint der Rücklauf der vorliegenden Studie unter der von Finanztest zu liegen.

Bisherige Studien fokussierten sich auf den Anlagebereich und Beratungen bei Banken. Dies entspricht unseren Szenarien 1, 5 und 9. Betrachten wir die Rücklaufquote in diesem Bereich (Wertpapiere, Investmentfonds, Vermögensanlagen), so ist auch hier ein Wert von 38,9% zu verzeichnen (7 von 18). Diese Rücklaufquote bestätigt damit das Ergebnis von Finanztest (2010 erste Analyse).

Inwieweit Dokumentationspflichten von Vermittlern im Versicherungsbereich erfüllt werden, ist bislang in keiner Studie untersucht worden. Weil daher keine Vergleichswerte vorliegen, sind die Erkenntnisse zu diesen Szenarien gänzlich neu. Die schwachen Rückläufe im Versicherungsbereich wirken sich auf die Gesamt-Rücklaufquote negativ aus.

Um die Rücklaufquote zu beurteilen, ist ferner entscheidend, welche Unterlagen als Dokumentation eingestuft werden. Mit 103 Unterlagen war der allgemeine Rücklauf von Unterlagen recht hoch. Jedoch sind diese Unterlagen nicht alle als Dokumentation zu werten. Um zu beurteilen, ob Unterlagen Dokumentationen sind oder nicht, haben wir einige Identifikationskriterien für Dokumentationen aufgestellt (hierzu 15.4.1). Nur die Dokumente, die diese Identifikationskriterien aufweisen, zählen in unserer Untersuchung als Dokumentationen. Welche Identifikationskriterien andere Studien festgelegt haben, ist nicht bekannt.

4.2.3.5 Exkurs: Verwechslungseffekt

Im Hinblick auf das in 4.2.3 angesprochene Problem der Identifikation der Dokumentationen hat sich uns im Rahmen der Auswertungen eine Frage gestellt: Konnten die Testkäufer Dokumentationen und weitere Unterlagen unterscheiden? Die Testkäufer sind, abgesehen von den ihnen gemachten Szenario-Vorgaben, wie normale Verbraucher in die Tests gestartet. Anschließend wurden sie in den Beurteilungsbögen dazu befragt, ob sie ihrer Einschätzung nach eine Dokumentation erhalten haben oder nicht.

Von den 103 Fällen, in denen die Testkäufer überhaupt Unterlagen erhalten haben, gaben 46,6% (48 von 103) an, eine Beratungsdokumentation erhalten zu haben. 53,4% (55 von 103) der Testkäufer gaben an, keine Dokumentation erhalten zu haben. Tatsächlich erhielten von den 103 Testfällen 29 Testkäufer eine Dokumentationen (28,2%, siehe 4.2.2), umgekehrt erhielten also 74 von 103 (71,8%) keine Dokumentation. Die Differenzen zu den Annahmen der Testkäufer sind erkennbar.

Folgende Tabelle zeigt die von den Testkäufern angenommenen und tatsächlichen Dokumentationen noch einmal übersichtlich:

	Von den Testkäufern angenommener Rücklauf		**Tatsächlicher Rücklauf**	
Dokumentationen	48/103	**46,6%**	29/103	**28,2%**
Weitere Unterlagen	55/103	53,4%	74/103	71,8%

Tabelle 5: Übersicht von Testkäufern angenommene und tatsächliche Dokumentationen

Diese Übersicht veranschaulicht, dass die Testkäufer nicht genau beurteilen konnten, ob sie eine Dokumentation erhalten haben. In welchen Fällen kommt es zu dieser Verwechslung?

Insgesamt kam es zu 27 Verwechslungen. Das entspricht 26,2% aller Fälle, in denen Unterlagen ausgegeben wurden. Bei diesen unterscheiden wir zwei Fälle: Im ersten Fall erhält ein Testkäufer eine Dokumentation und hält diese für eine weitere Unterlage. Dieser Testkäufer erkennt die tatsächliche Dokumentation nicht. Dies ist in ca. 14,8% (4 von 27) der Verwechslungen geschehen. Im zweiten Fall erhält der Testkäufer keine Dokumentation und denkt aber, dass er eine erhalten hätte. Dies ist in 85,2% (23 von 27) der Verwechslungen vorgefallen. In diesem Fall hält der Testkäufer eine andere Unterlage für die Dokumentation.

Es stellt sich nun die Frage, welche Unterlagen die Testkäufer für Dokumentationen halten, die tatsächlich keine sind. Entsprechend werten wir diese Verwechslung aus Fall 2 hinsichtlich der stattdessen erhaltenen Unterlagen aus.

Es ergibt sich folgendes Bild:

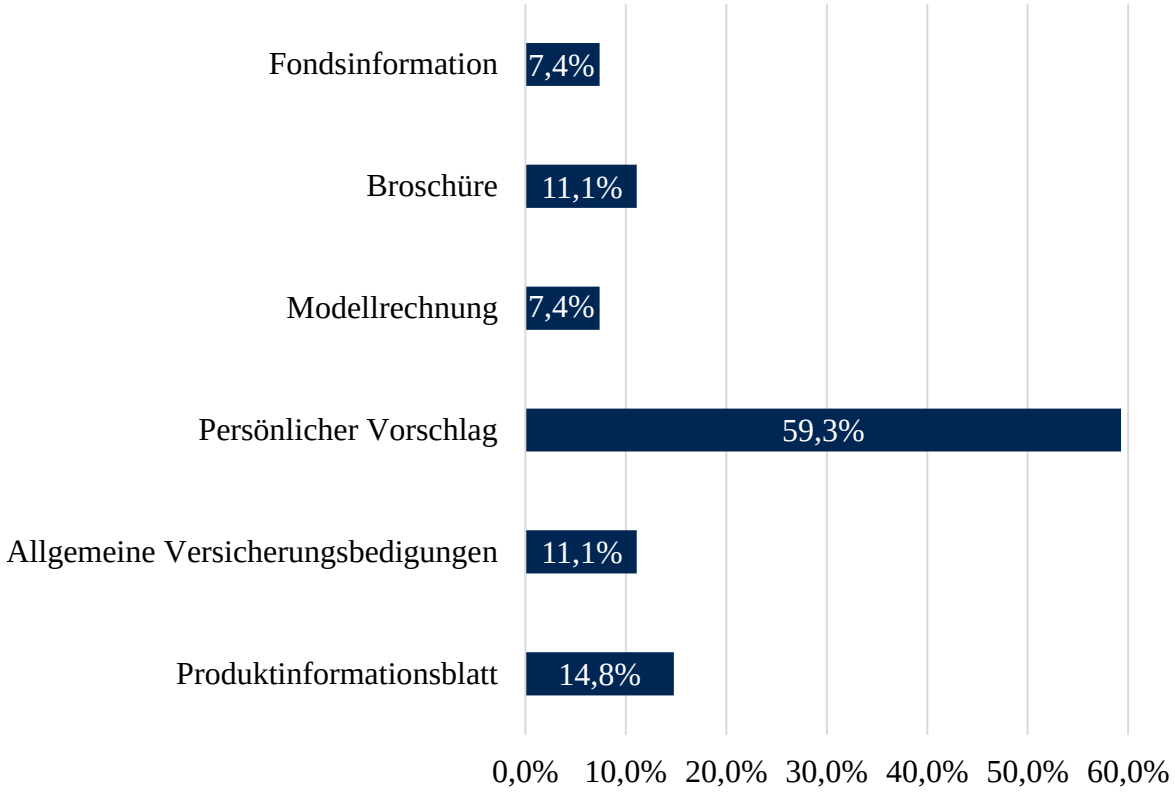


Abbildung 7: An Testkäufer mit Verwechslung des Fall 2 ausgehändigte Unterlagen

Statt einer tatsächlichen Dokumentation haben die Testkäufer, bei denen eine Verwechslung vorlag, einen Persönlichen Vorschlag (59,3%), ein Produktinformationsblatt (14,8%) und/oder eine Broschüre (11,1%) erhalten.

Um den Verwechslungseffekt genauer zu untersuchen, führen wir eine Korrelationsanalyse durch. Diese zeigt den Zusammenhang zwischen dem Verwechslungseffekt und den ausgehändigten Unterlagen näher. In Abbildung 7 werden nur die Fälle einer Verwechslung einbezogen. Bei der Korrelationsanalyse beziehen wir auch die Fälle ein, in denen es nicht zu einer Verwechslung gekommen ist. Diese Betrachtung ist sinnvoll, da eine Verwechslung auch zufällig oder durch Fehler des Testkäufers geschehen kann. Eine Übersicht aller berücksichtigten Fälle zeigt Tabelle 6:

Dokumentation erhalten: ja Verwechslung: ja	Dokumentation erhalten: ja Verwechslung: nein
Dokumentation erhalten: nein Verwechslung: ja	Dokumentation erhalten: nein Verwechslung: nein

Tabelle 6: Berücksichtigte Fälle in der Korrelationsanalyse

Die Korrelationsanalyse zeigt, dass ein positiver Zusammenhang zwischen einem Verwechslungseffekt und einem Persönlichen Vorschlag besteht (Korrelation: 0,28):

Korrelationsmatrix	Verwechslung	PIB	AVB	PV	MR	B	FI
Verwechslung	1,00	**-0,01**	**0,07**	**0,28**	**0,04**	**-0,01**	**0,02**

Tabelle 7: Zusammenhang zwischen Verwechslungseffekt und ausgehändigten Unterlagen

Aus der Korrelationsanalyse können wir zwei wesentliche Erkenntnisse ableiten:

1. Es besteht ein Verwechslungseffekt zwischen Dokumentationen und Persönlichen Vorschlägen. Dies ist aus dem positiven Zusammenhang zwischen Verwechslung und Persönlichem Vorschlag (Korrelationskoeffizient: 0,28) zu erkennen.

2. Anscheinend gibt es keinen Zusammenhang zwischen dem Verwechslungseffekt und den anderen aufgeführten Unterlagen (Produktinformationsblatt, Versicherungsbedingungen, Modellrechnung, Broschüre, Fondsinformation). Die Korrelationseffizienten sind nur schwach positiv beziehungsweise negativ.

4.2.4 Befragung der Testkäufer zur Beratung

Nach Abschluss der Testkäufe haben die Testkäufer zusätzlich zu den inhaltlichen Fragen zum Beratungsgespräch auch eine eigene Einschätzung zur Beratung und dem Thema Beratungsdokumentationen abgegeben. Die Ergebnisse dieser Befragung interessieren im Hinblick auf die Einschätzung der Verbraucher in der Verbraucher-Befragung.

Aufgrund der möglichen Verwechslungseffekte (siehe 4.2.3.5) werten wir die Ergebnisse folgender Fragen ausschließlich von den 29 Testkäufern aus, die tatsächlich eine Dokumentation erhalten haben:

1. Hat die Beratungsdokumentation dem Testkäufer Sicherheit vermittelt? n=29

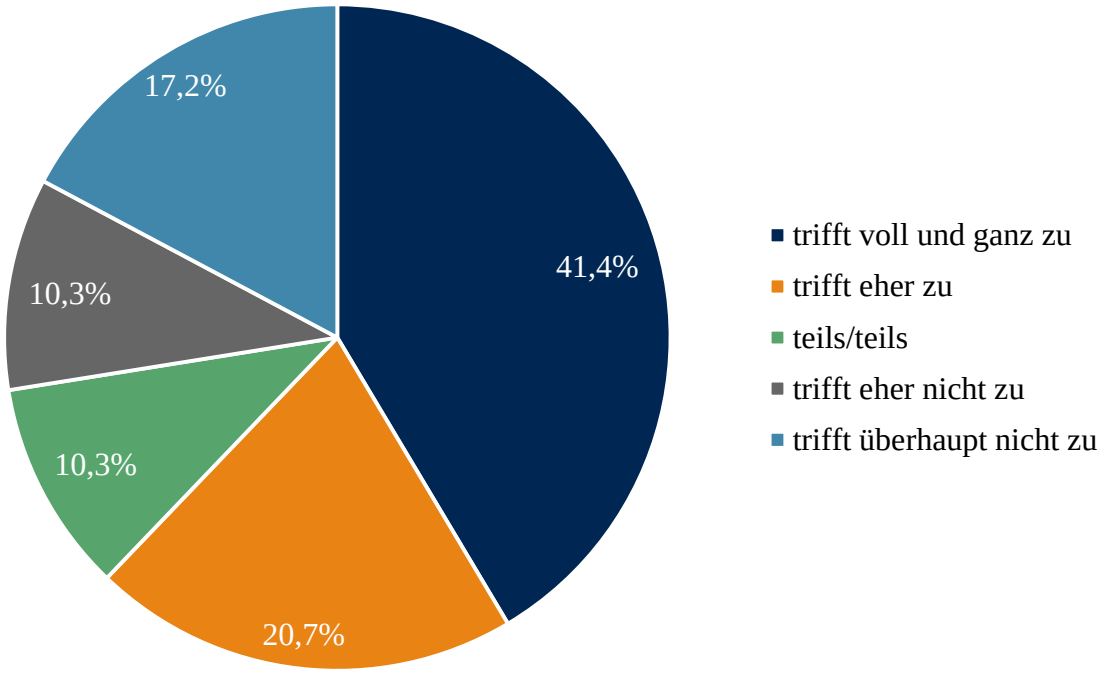


Abbildung 8: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Sicherheit durch Beratungsdokumentation"[458]

18 von 29 Testkäufern (62,1%) vermittelt die ausgehändigte Dokumentation Sicherheit. Sie beantworteten die Frage nach der vermittelten Sicherheit mit „trifft eher“ oder „trifft voll und ganz zu“. Darunter sind 12 Testkäufer, die der Frage voll und ganz zustimmten.

Unter den 18 Testkäufern, denen die Dokumentation Sicherheit vermittelt, sind 5 (von insgesamt 11), die zu Versicherungsprodukten beraten wurden (45,5%). 13 (von insgesamt 18) Testkäufer wurden zu Anlageprodukten beraten (72,2%).

Die Dokumentationen zu Anlageprodukten vermitteln mehr Sicherheit als die zu Versicherungsprodukten.

[458] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

Die folgende Abbildung verdeutlicht diesen Eindruck n=29:

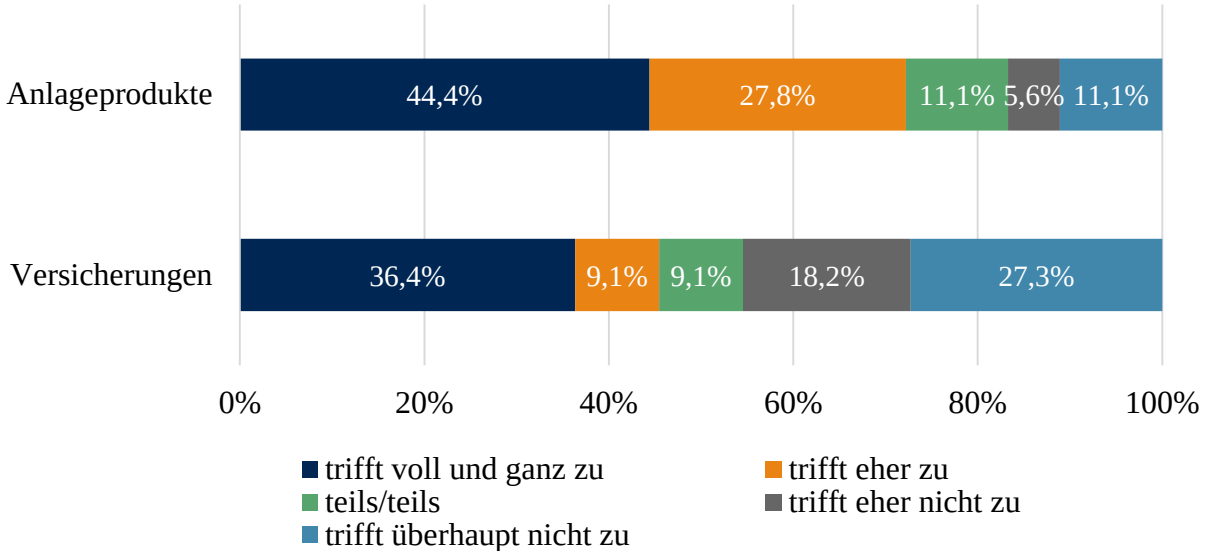


Abbildung 9: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Sicherheit durch Beratungsdokumentation" nach Produkttypen[459]

11 von 13 Dokumentationen, die den Testkäufern im Bereich Anlageprodukte Sicherheit vermittelt (72,2%) haben, sind mit Hilfe von Formularen erstellt worden. Bei den Versicherungsprodukten sind es 4 von 5 Dokumentationen.

2. Hat die Beratungsdokumentation dem Testkäufer Transparenz vermittelt? n=29

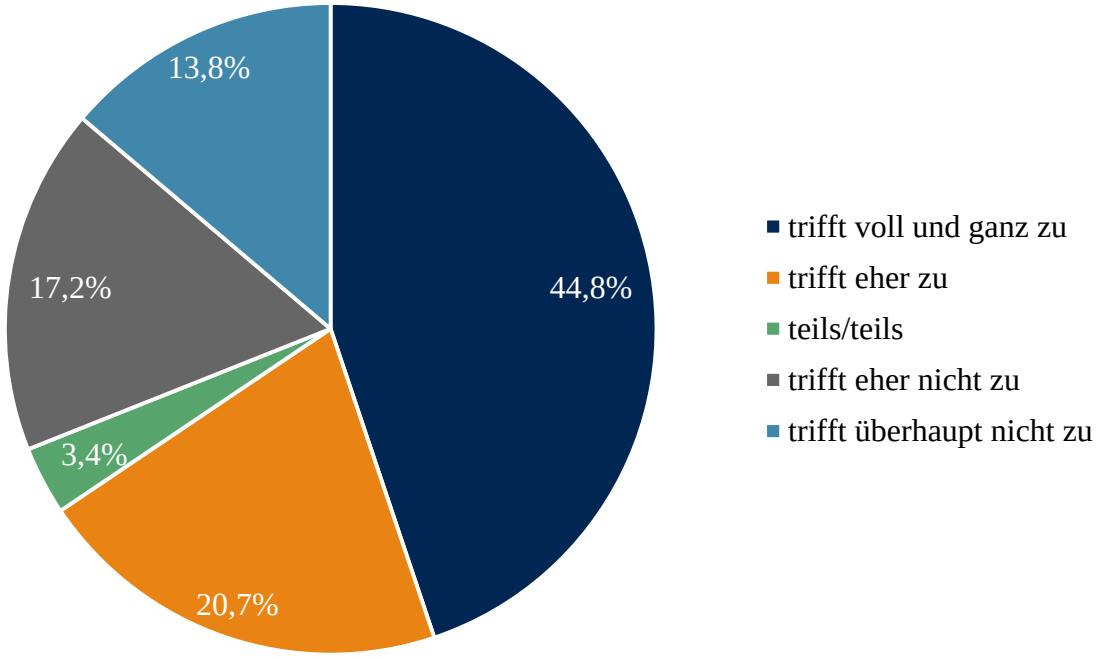


Abbildung 10: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Transparenz durch Beratungsdokumentation"[460]

[459] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 100,1%.
[460] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

65,5% (19 von 29) der Testkäufer geben an, dass ihnen die Dokumentation Transparenz vermittelt hat. Die Zustimmung zu dieser Frage ist dabei gleichmäßig verteilt unter Anlageprodukten und Versicherungsprodukten.

3. Würde die Beratungsdokumentation die Entscheidung des Testkäufers für einen Abschluss erleichtern? n = 29

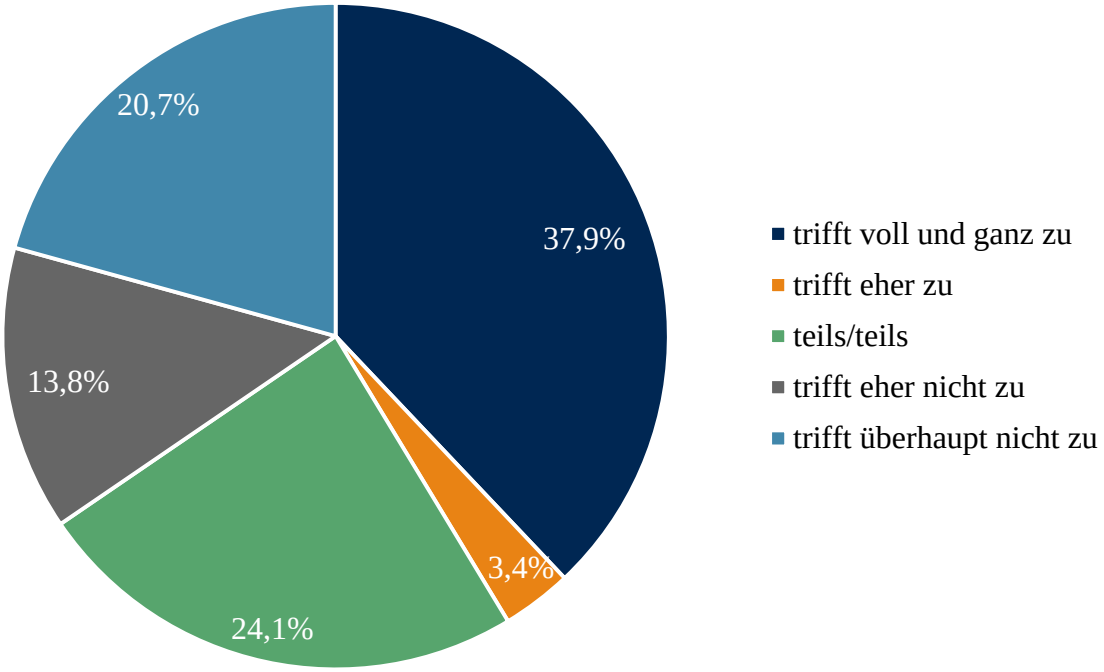


Abbildung 11: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Entscheidungsfindung durch Beratungsdokumentation" insgesamt[461]

Nur 41,3% (12 von 29) der Testkäufer mit ausgehändigter Dokumentation geben an, dass sie durch die Beratungsdokumentation eine bessere Entscheidungsfindung treffen konnten. 24,1% der Testkäufer sind in dieser Frage unentschlossen.

Betrachten wir nun diese Frage noch einmal differenziert nach Anlageprodukten und Versicherungsprodukten:

[461] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

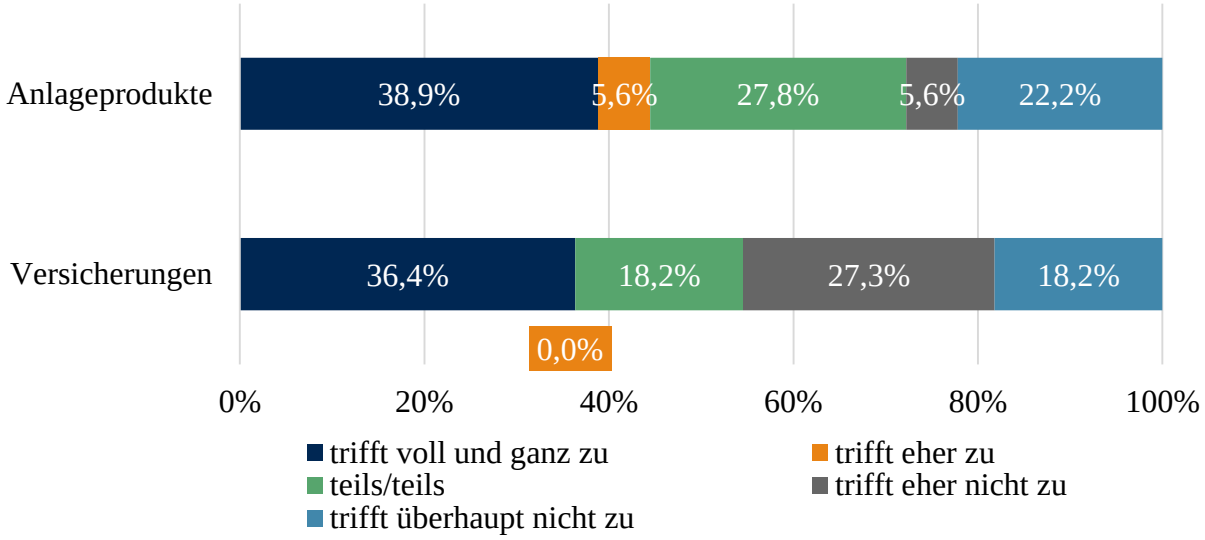


Abbildung 12: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Entscheidungsfindung durch Beratungsdokumentation“ nach Produkttypen[462]

Testkäufer, die zu Anlageprodukten beraten wurden, betrachten die Dokumentation etwas eher als Entscheidungshilfe als Testkäufer zu Versicherungsprodukten. Die Beratungen der Testkäufer zu Anlageprodukten sind größtenteils von Bankberatern vorgenommen worden. Dort sind die Dokumentationsvorgaben und die Überwachung durch die BaFin strenger, wenn der Anlagebereich betroffen ist.

Auf der anderen Seite sind die Testkäufer, die der Frage eher nicht oder überhaupt nicht zustimmen und zu einem Versicherungsprodukt beraten wurden, ebenfalls mehrheitlich von Bankberatern beraten worden.

Es scheint so, als würde die Qualität der Dokumentationen von Bankberatern eher eine Entscheidungshilfe bei Anlage- als bei Versicherungsprodukten sein.

[462] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 100,1%.

4. Konnte der Testkäufer durch die Beratungsdokumentation sehr gut nachvollziehen, wozu er beraten wurde? n=29

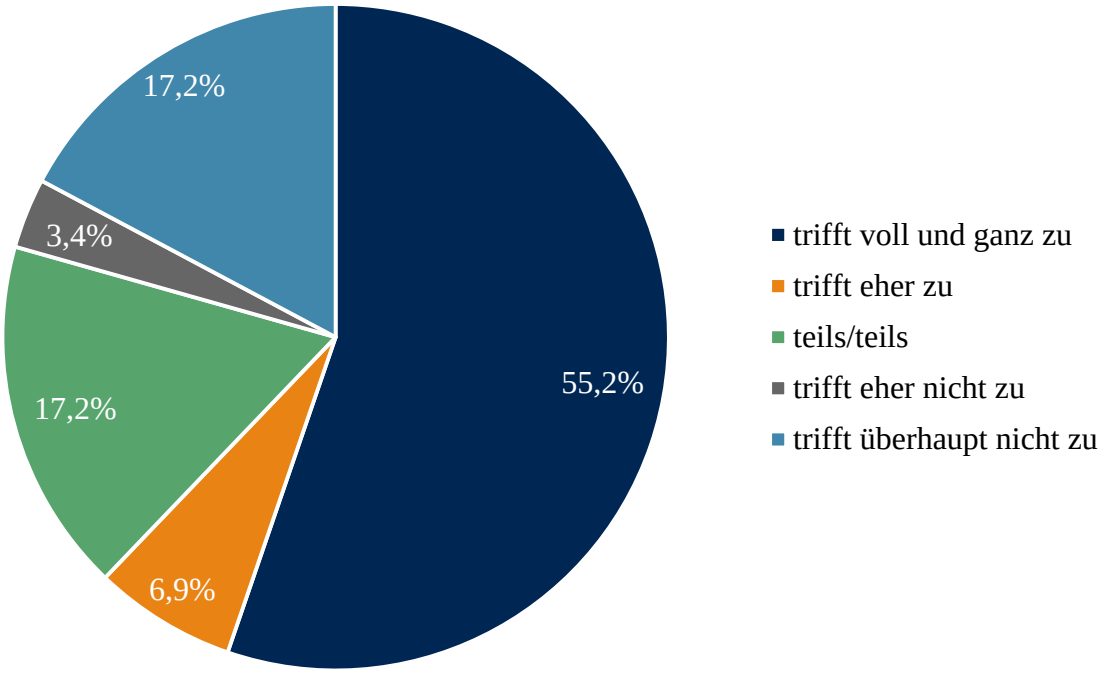


Abbildung 13: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Nachvollziehbarkeit durch Beratungsdokumentation"[463]

62,1% der Testkäufer gibt an, mittels der Dokumentation das Beratungsgespräch gut nachvollziehen zu können (18 von 29). Von diesen 18 Testkäufern sind die meisten von Bankberatern beraten worden (10 von Bankberatern, 3 von Honorarberatern, 4 von Maklern und 1 von einem Mehrfachagenten).

5. Welchen Nutzen hat nach Meinung der Testkäufer die Beratungsdokumentation?

Um ihre Meinung abzugeben, hatten die Testkäufer die Möglichkeit, Freitexteingaben zu machen. Im Ergebnis zeigt sich ein durchwachsenes Bild. Überwiegend empfanden die Testkäufer die Beratungsdokumentation als hilfreich:

- „Die Beratungsdokumentation dient der Transparenz und Sicherheit in Rechtsfragen für mich als Kunden."
- „Die Beratungsdokumentation gibt mir die Sicherheit, dass ich alle Punkte nochmal in Ruhe zur Hause durchgehen kann, vor allem aber auch die Sicherheit, dass mein Berater weiß, was mir wichtig ist und um welche Rahmenbedingungen es geht."

[463] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

- „Diese ist sehr hilfreich und sehr genau und darin kann man den genauen Ablauf der Beratung erkennen.“

Auf der anderen Seite gab es jedoch auch Testkäufer, die die Dokumentation als nicht besonders hilfreich bewerteten:

- „Die Dokumentation hat in diesem Gespräch überhaupt nichts gebracht. Der Berater vermittelte den Eindruck, dass das nur notwendiges Übel ohne Sinn ist. Wortwörtlich da kann man ja einschreiben was man will. Was er auch getan hat - im Übrigen.“[464]
- „Keinen Nutzen, denn es wird ja nur wiedergegeben, wer ich bin, wo ich wohne und was ich möchte. Macht bei einer Sachversicherung, wenn ich die Angebote mit bekomme, keinen Sinn für mich. Für mich sind nur die Angebote wichtig.“

Die Ergebnisse und einzelnen Aussagen der Testkäufer legen die Schlussfolgerung nahe, dass die Beurteilung des Nutzens von Dokumentationen überwiegend von der Qualität der Dokumentation abhängig ist. Es sind zwar mehr positive Einschätzungen abgegeben worden, eine einheitliche Aussage lässt sich hier jedoch nicht ableiten.

4.2.5 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Insgesamt wurden 103 Testkäufern Unterlagen in Beratungsgesprächen ausgehändigt. Bei nur 29 der ausgehändigten Unterlagen handelt es sich auch tatsächlich um Beratungsdokumentationen. Die Berater machten die Testkäufer häufig (59% der Berater) nicht selbst auf die Beratungsdokumentation aufmerksam. Nur sehr wenige Berater boten den Kunden einen Verzicht auf die Dokumentation an (2 von 119 Fällen). Leider hat auch ein Berater zu einem Anlageprodukt widerrechtlich einen Verzicht angeboten. Bereits eine Umfrage des vzbv im Jahr 2011 zeigte, dass vom Verzichtsrecht nur selten Gebrauch gemacht wird (hierzu 3.4.2). Dies wird hier bestätigt.

Bei den 3 telefonischen Beratungen wurden keine Dokumentationen ausgehändigt und auch nur in einem Fall wurde ein einziger rechtlicher Hinweis zur telefonischen Beratung angebracht.

Insgesamt ist die Rücklaufquote gering. Bei Dokumentationen von Honorarberatern und Bankberatern ist die Rücklaufquote überdurchschnittlich hoch. Vertreter/Mehrfachagenten sowie Versicherungsmakler schneiden zum Teil deutlich unterdurchschnittlich ab. Insbeson-

[464] In diesem Zitat haben wir Rechtschreibfehler nicht korrigiert. Es müsste heißen: hineinschreiben.

dere im Bereich der Versicherungsprodukte ist der Rücklauf an Dokumentationen niedrig bis sehr niedrig. Statt Dokumentationen wurden bei Beratungen zu Versicherungsprodukten häufig weitere Unterlagen ausgegeben, insbesondere Persönliche Vorschläge. Dies begünstigt anscheinend Verwechslungen der weiteren Unterlagen mit Dokumentationen.

Bei den Testkäufern vermittelten die Dokumentationen überwiegend Sicherheit (62,1%) und Transparenz (65,5%). Mehrheitlich (62,1%) beurteilten die Testkäufer die Dokumentation als hilfreich, um das Beratungsgespräch noch einmal nachzuvollziehen. Jedoch waren sie uneinig, ob die Dokumentation tatsächlich dazu beiträgt, eine Produktentscheidung zu treffen. Wir vermuten, dass die Beurteilung der Dokumentation mit der Qualität der Beratungsdokumentationen zusammenhängt.

Aus den Ergebnissen des Mystery-Shoppings lassen sich erste Schlussfolgerungen ziehen:

1. Fehlende oder unzureichende Überwachung
   Insgesamt ist die Rücklaufquote niedrig. Es gibt aber Unterschiede zwischen den Beratertypen. Ein Grund für die unterschiedlichen Rücklaufquoten könnten die Unterschiede in den gesetzlichen Vorgaben und Kontrollen sein.

   Überdurchschnittlich häufig dokumentieren Bankberater, Honorarberater und Finanzmakler. Versicherungsmakler sowie Vertreter/Mehrfachagenten dagegen übergeben Dokumentationen unterdurchschnittlich häufig.

   Honorarberater dokumentieren am häufigsten. Folgende Gründe könnten dafür sprechen: Sie sind ausschließlich den Interessen der Kunden verpflichtet und können ihren Aufwand beim Kunden abrechnen. Häufig verfolgen Honorarberater einen ganzheitlichen Beratungsansatz.

   Auch Bankberater und Finanzmakler dokumentieren überdurchschnittlich häufig. Von den in dieser Studie untersuchten Beratertypen unterliegen sie den strengsten gesetzlichen Anforderungen an die Dokumentation. Banken werden zudem streng überwacht. Die BaFin führt Kontrollen durch und verhängt Sanktionen bei Verstößen. Auch die Finanzmakler werden überwacht, wenn auch durch die Gewerbebehörden oder Industrie- und Handelskammern und nicht so streng wie die Banken von der BaFin überwacht werden. Dennoch: Anscheinend führen die strengen Vorschriften schon zu Rücklaufquoten von Dokumentationen, die höher als der Durchschnitt sind.

Versicherungsmakler und Vertreter/Mehrfachagenten dokumentieren unterdurchschnittlich häufig, zu Versicherungsprodukten kaum. Versicherungsvermittler unterliegen eher geringen und im Vergleich zu den Vorgaben für Banken sehr vagen Anforderungen an die Dokumentation. Im Hinblick auf die Dokumentationspflichten werden sie ferner gar nicht überwacht. Viele Vermittler fürchten anscheinend weder Kontrollen noch Sanktionen. Entsprechend niedrig ist der Anreiz, den Dokumentationspflichten nachzukommen. Die Häufigkeit der Dokumentation steht offenbar im Zusammenhang mit der Überwachungsintensität.[465]

Auch *Oehler* hat in seiner Analyse die Kontrollmechanismen in der Branche in Frage gestellt und an dieser Stelle Verbesserungen gefordert.[466] Entsprechende Handlungsoptionen sollten hierzu diskutiert werden.[467]

2. Keine oder niedrige finanzielle Anreize zur Dokumentation

   Die Ergebnisse des Mystery-Shoppings lassen vermuten, dass für Berater nur niedrige (finanzielle) Anreize bestehen, den Dokumentationspflichten nachzukommen. Das liegt zum einen daran, dass insbesondere Versicherungsvermittler, wie bereits unter Punkt 1 dargestellt, weder mit Kontrollen noch mit Sanktionen rechnen müssen. Zum anderen bestehen keine positiven finanziellen Anreize, die sich direkt aus der Beratungstätigkeit ergeben.

   Die Dokumentationspflichten zu erfüllen, bedeutet vermutlich für die Berater zusätzlichen Aufwand. Bei festangestellten Bankberatern gehört die Dokumentation zu deren Aufgabenbereich und wird als reguläre Arbeitszeit mit dem Festgehalt entlohnt. Erfüllt der Bankberater die Dokumentationspflicht nicht, muss er zudem Sanktionen seines Arbeitgebers und der BaFin befürchten. Honorarberater können sich die Dokumentation direkt vom Kunden bezahlen lassen. Der Honorarberater kann den erforderlichen Aufwand im vereinbarten Pauschalhonorar oder Stundensatz berücksichtigen. Versicherungsvermittler werden in der Regel abschlussbasiert über Provisionen bezahlt. Diese Entlohnung steht in keinem Zusammenhang damit, ob eine Dokumentation ausgehändigt wird oder nicht. Für Versicherungsvermittler stellen die Dokumentationspflichten damit unbezahlten Zusatzaufwand dar.

[465] Hierzu später unter 9.3.
[466] Hierzu 3.7.2.
[467] Hierzu 9.3.

Die Tatsachen, dass der Zusatzaufwand bei Versicherungsvermittlern nicht entlohnt wird und unterbleibende Dokumentationen nicht sanktioniert werden, könnten erklären, warum Versicherungsvermittler viel seltener Dokumentationen aushändigen als Bankberater und Honorarberater.

3. Verzicht scheint unbedeutend

   Die Möglichkeit, auf eine Beratungsdokumentation zu verzichten, ist in der Praxis unbedeutend. In den von uns betrachteten Testfällen wurde der Verzicht nur sehr selten angeboten. Darauf deuteten auch andere Untersuchungen hin.[468] Es stellen sich daher die Fragen, warum dies so ist und ob das Verzichtsrecht bedeutsam ist. Warum selten ein Verzicht angeboten wird, könnte mit einer Ausnahmeregelung zusammenhängen (dazu gleich unter 5.). Die Frage nach der Bedeutung des Verzichtsrechts wird in den folgenden Auswertungskapiteln zu Verbraucher-Befragung und Mystery-Shopping erneut aufzugreifen sein.[469]

4. Verwechslungsgefahr aufgrund geringer Verbraucheraufklärung

   Die Ergebnisse des Mystery-Shoppings deuten auch darauf hin, dass es bei Verbrauchern zu Verwechslungen von Dokumentationen und weiteren Unterlagen beim Beratungsgespräch kommt beziehungsweise Verbraucher Dokumentationen nicht eindeutig erkennen. Obwohl die Testkäufer eine Basis-Information erhalten haben, was eine Beratungsdokumentation ist, haben Testkäufer teilweise die genannten Unterlagen verwechselt.

   Dies lässt umso mehr für ungeschulte Verbraucher vermuten, dass Unterlagen verwechselt werden. Offensichtlich ist für Verbraucher nicht eindeutig zu erkennen, was eine Dokumentation ausmacht. Dies kann an allgemeiner Unwissenheit zum Thema „Beratungsdokumentation“ liegen. Es kann aber auch damit zusammenhängen, dass Dokumentationen häufig – insbesondere im Versicherungsbereich – keine eindeutigen Merkmale aufweisen, die sie als solche kenntlich machen.

   Müssen Verbraucher stärker aufgeklärt werden? Müssen Dokumentationen charakteristischere Merkmale aufweisen? Diese Fragen sind im Hinblick auf die Auswertung der Verbraucher-Befragung und der Experten-Analyse von Bedeutung. In der Verbraucher-Befragung untersuchen wir unter anderem, inwieweit Verbraucher mit dem Thema „Beratungsdokumentation“ vertraut sind. Im Rahmen der Experten-Analyse werten wir zu-

[468] Hierzu 3.4.2.
[469] Hierzu 4.2.3.1 und 5.2.7.2.

dem die inhaltlichen Merkmale von Dokumentationen aus. Beide Untersuchungen könnten dann die hier gemachte Vermutung zu Verbrauchern bestätigen und damit Antworten auf die beiden Fragen geben.

5. Weite Auslegung gesetzlicher Regelungen

   Gerade Versicherungsmakler und Vertreter/Mehrfachagenten händigten selten Dokumentationen aus. Fraglich sind die Gründe hierfür, zumal für diese Beratertypen die Möglichkeit des Verzichts gegeben wäre. Wir vermuten, dass diese Beratertypen sich häufig auf eine Regelung im Gesetz stützen, die eigentlich als Ausnahme gedacht ist. Nämlich bei einer auf Wunsch des Kunden nur mündlichen Beratung die Dokumentation erst bei Vertragsschluss aushändigen zu können.[470] Kommt der Vertrag nicht zustande, entfällt in diesem Fall auch die Dokumentationspflicht.

   Folgendes Zitat eines Testkäufers stützt diese Vermutung: *„Der Berater erwähnte die Dokumentation in keinster Weise. […] Auf Nachfrage von mir, ob ich denn so eine Dokumentation von ihm auch noch bekäme, sagte er mir, dass es diese Dokumentation von ihm nur gibt, wenn ein Abschluss erfolgt.“*

   Auf der Grundlage unseres Untersuchungsdesigns liegt die rechtliche Ausnahmeregelung aber nicht vor. Die Testkäufer waren explizit dazu angewiesen, nach der Dokumentation zu fragen. Dies ist auch erfolgt. Daher durften die Versicherungsvermittler den Zeitpunkt der Übermittlung der Dokumentation nicht hinausschieben; ein entsprechender Kundenwunsch wurde eben nicht geäußert.

   Es ist jedoch anzunehmen, dass Berater in der Praxis grundsätzlich einen Wunsch des Kunden nach einer nur mündlichen Beratung unterstellen. Kunden, die anders als unsere Testkäufer nicht geschult sind, werden in der Beratung vermutlich meist nicht aktiv nach einer Dokumentation fragen. Legen Versicherungsmakler, Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten in der Praxis die rechtliche Ausnahmeregelung sehr weit aus, so könnte dies erklären, warum diese Beratertypen so selten dokumentieren.

   Gleichzeitig könnte dies auch eine mögliche Erklärung sein, warum der Verzicht so selten angeboten wird. Denn stützen sich die Berater auf den unterstellten Wunsch des Kunden nach nur mündlicher Beratung, wäre der Verzicht nicht erforderlich.

[470] Hierzu 2.2.1.4.

5 Verbraucher-Befragung

5.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign

In diesem fünften Kapitel stellen wir die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung dar. Insgesamt haben wir 1.003 Verbraucher online befragt. Die Stichprobe haben wir bevölkerungsrepräsentativ zusammengestellt.

Im Anhang unter 15.3.1 stellen wir das Erhebungsraster ausführlich dar. Im anschließenden Abschnitt 15.3.2 des Anhangs erläutern wir ferner, wie wir das Untersuchungsdesign gestaltet haben. Wir schildern den organisatorischen Ablauf und beschreiben den Aufbau des Fragebogens.

5.2 Ergebnisse der Befragung

Im folgenden Abschnitt fassen wir die Ergebnisse der Befragung zusammen. Wie geplant haben wir 1.003 Befragungen in der oben dargestellten Verteilung durchgeführt. Durchschnittlich dauerte eine Befragung zwischen 16 und 19 Minuten.

Die Ergebnisse stellen wir nach folgenden Themen gebündelt vor:

- Soziodemografische Auswertungen (5.2.1),
- Erfahrungen der Verbraucher mit Beratungen im Versicherungs- und Finanzsektor (5.2.2),
- Kontakt mit Beratungsdokumentationen (5.2.3),
- Bedeutung der Beratungsdokumentationen (5.2.4),
- Eigenschaften von Beratungsdokumentationen (5.2.5),
- Erfahrungen mit und Erwartungen an Beratungsdokumentationen (5.2.6) und
- Einschätzung von Verbrauchern hinsichtlich des Verzichtsrechts (5.2.7).

5.2.1 Soziodemografische Auswertungen

Zunächst haben wir die Befragten nach soziodemografischen Merkmalen analysiert. Das Panel setzte sich dementsprechend wie in den folgenden Abschnitten beschrieben zusammen.

5.2.1.1 Demografie

Männer und Frauen sind in der Umfrage gleich stark vertreten. Entsprechend der Bevölkerungsverteilung stammen die meisten Befragten aus Nordrhein-Westfalen, Bayern und Baden-Württemberg. Es folgen entsprechend anteilig die übrigen Bundesländer. Die Altersverteilung orientiert sich ebenfalls an der demografischen Struktur in Deutschland, sodass auch auf der Grundlage von Geschlecht und Wohnort eine repräsentative Auswertung möglich ist. Hinsichtlich des Alters zeigt sich folgende Verteilung:

Zu welcher Altersgruppe gehören Sie? n=1.003

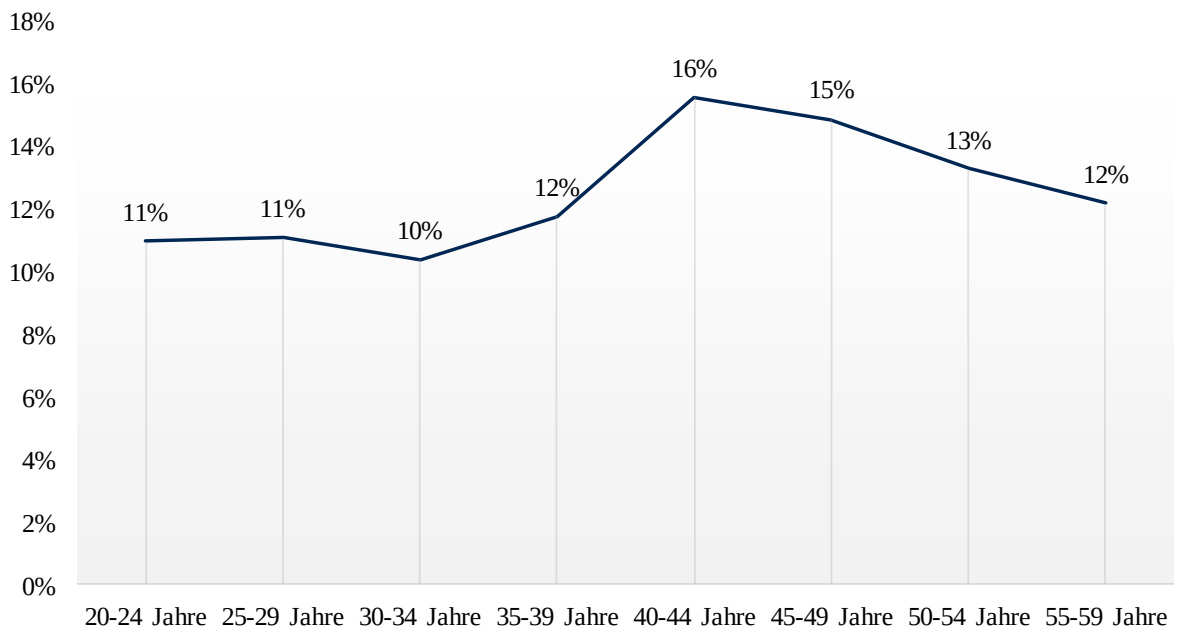


Abbildung 14: Befragte Verbraucher nach Altersgruppen

5.2.1.2 Bildungsgrad und Erwerbstätigkeit

Im Hinblick auf den Bildungsgrad zeigt die Stichprobe folgendes Bild:

Bitte geben Sie Ihren letzten Bildungsabschluss an. n=1.003

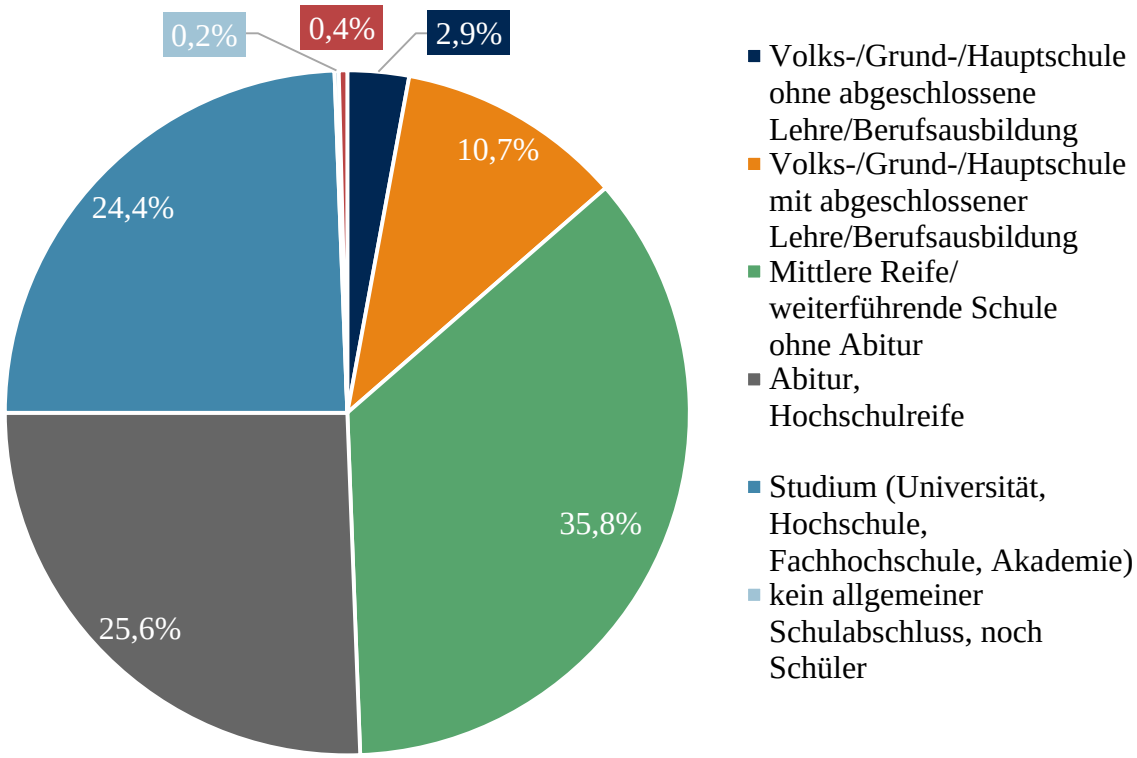


Abbildung 15: Befragte Verbraucher nach Bildungsabschluss

50,0% der Befragten geben an, als letzten Bildungsabschluss das Abitur oder einen Studienabschluss erreicht zu haben. Somit verfügen diese Befragten über einen hohen Bildungsabschluss. 35,8% der Befragten haben als höchsten Abschluss die mittlere Reife, 13,6% der Befragten einen Hauptschulabschluss.

Die Mehrheit der Befragten geht einem angestellten Beschäftigungsverhältnis nach. Danach folgen Selbstständige und nicht Berufstätige. Im Einzelnen ergibt sich folgende Aufteilung der Erwerbstätigkeit:

Bitte geben Sie an, ob Sie erwerbstätig sind. n=1.003

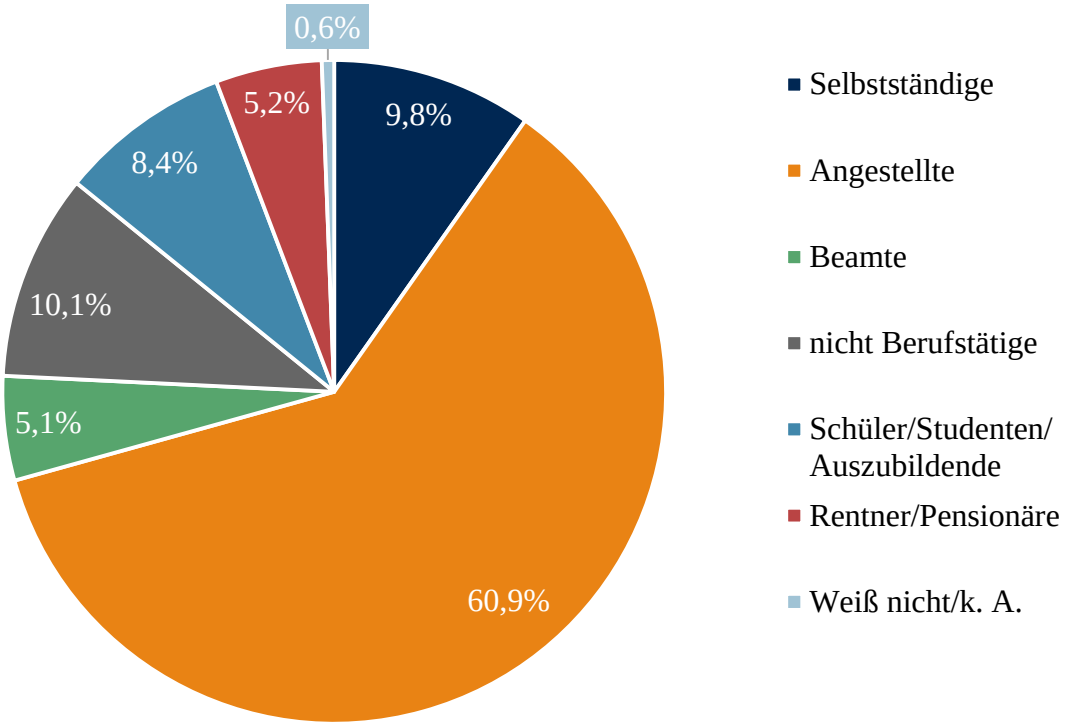


Abbildung 16: Befragte Verbraucher nach Erwerbstätigkeit[471]

Die Befragten sind in folgenden Bereichen tätig:

In welchem Bereich sind Sie aktuell erwerbstätig? n=709

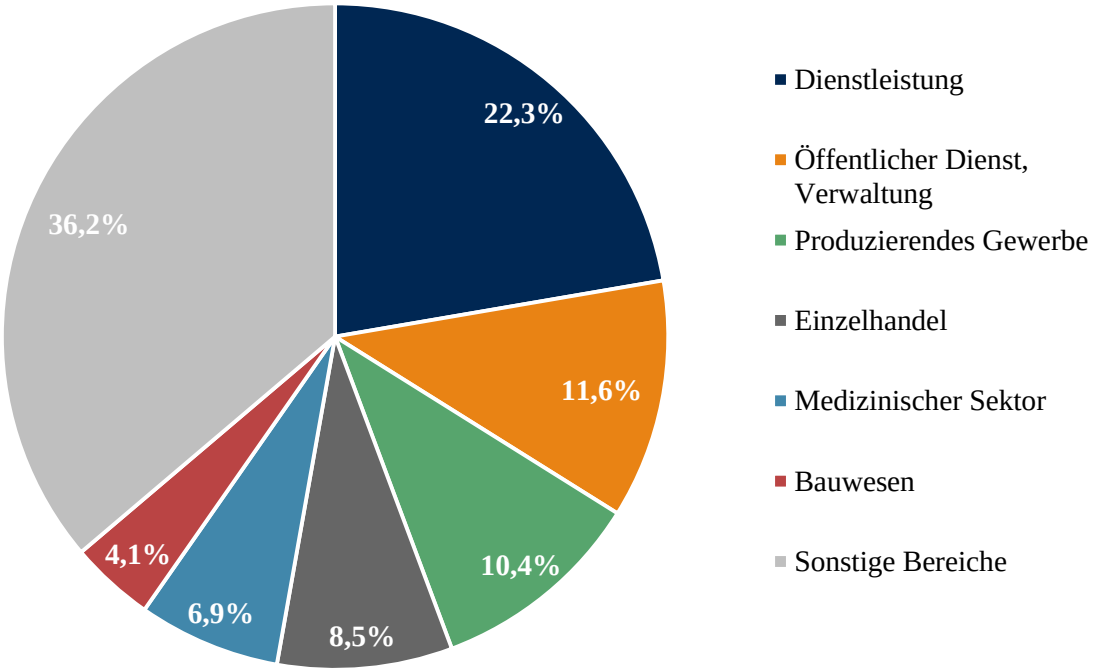


Abbildung 17: Befragte Verbraucher nach Branche

[471] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 100,1%.

5.2.1.3 Haushalts- und Lebenssituation

63,5% der Befragten leben in Mehrpersonenhaushalten, davon 29,6% in einem Mehrpersonenhaushalt ohne Kinder und 33,9% in einem Haushalt mit mindestens einem Kind. 36,5% der Befragten leben in Einpersonenhaushalten ohne Kinder. Diese Verteilung entspricht etwa der Verteilung der deutschen Gesamtbevölkerung. [472]

50,0% der Befragten sind verheiratet oder leben in einer festen Partnerschaft, 38,8% sind ledig oder verwitwet, die restlichen 10,5% leben getrennt oder sind geschieden, 0,8% der Befragten haben keine Angabe gemacht. Diese Verteilung entspricht in etwa der deutschen Gesamtbevölkerung. [473]

Je nach Bereich entscheiden zwischen 64% und 68% der Befragten im Haushalt allein in den Bereichen Versicherungen, Finanzen, Energie und Telekommunikation. Zwischen 30% und 34% der Befragten treffen gemeinsam mit einer anderen Person die Entscheidungen.

Mit 54,0% verfügt die Mehrheit der Befragten über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von bis zu 2.500 Euro. 30,1% der Befragten stehen monatlich über 2.500 bis zu 4.500 Euro zur Verfügung. 5,7% der Befragten verfügen über mehr als 4.500 Euro monatliches Haushaltsnettoeinkommen. 10,2% der Befragten machen keine Angabe.

[472] Bundeszentrale für politische Bildung, 2012, S. 27.
[473] Statista, 2012.

Zuletzt möchten wir Sie bitten, das monatliche Haushaltsnettoeinkommen anzugeben. Bitte nutzen Sie dazu die Kategorien. n=1.003

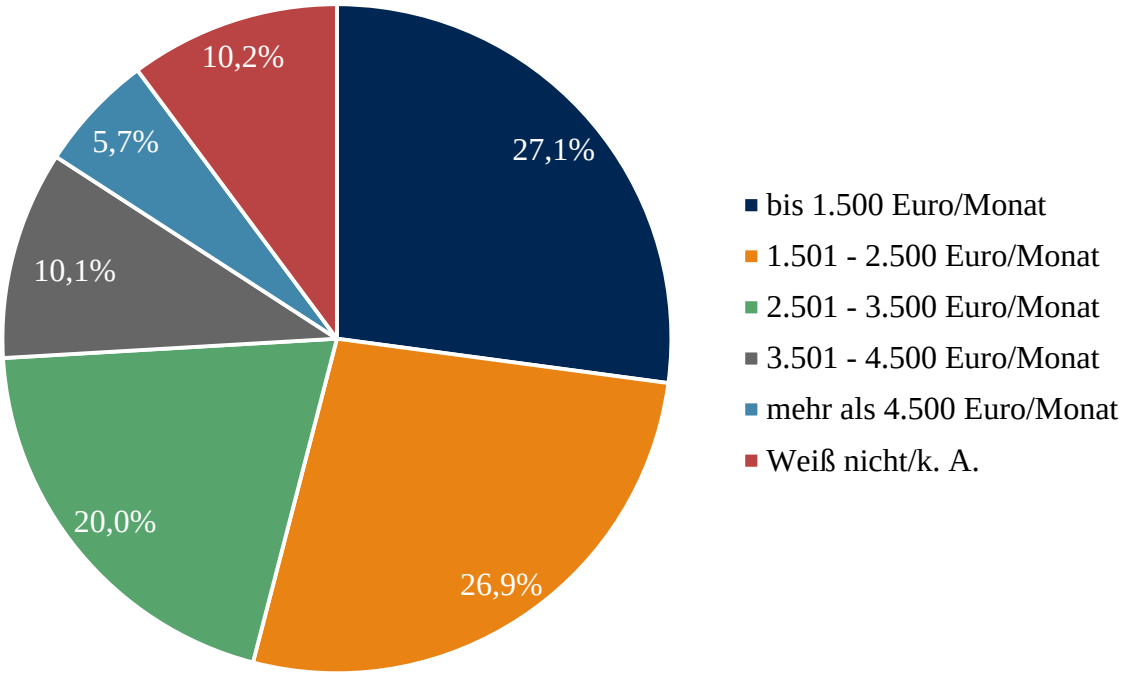


Abbildung 18: Befragte Verbraucher nach Haushaltsnettoeinkommen

5.2.1.4 Vertrautheit mit Bereichen Banken, Finanzen und Versicherungen

Interessant erscheint die Einschätzung der befragten Verbraucher, wie gut sie sich in den Bereichen Banken, Finanzen und Versicherungen auskennen. Schätzen sich die Befragten eher als „Profis“ oder als „Laien“ ein? Als „Profis“ betrachten wir Verbraucher, die von sich selbst angeben, sich in mindestens einem der gefragten Bereiche gut oder sehr gut auszukennen. Als „Laien“ bezeichnen wir Verbraucher, die von sich selbst angeben, sich in allen drei Bereichen wenig oder überhaupt nicht auszukennen.

Bitte schätzen Sie ein, wie gut sie sich in den folgenden Bereichen auskennen. n=1.003

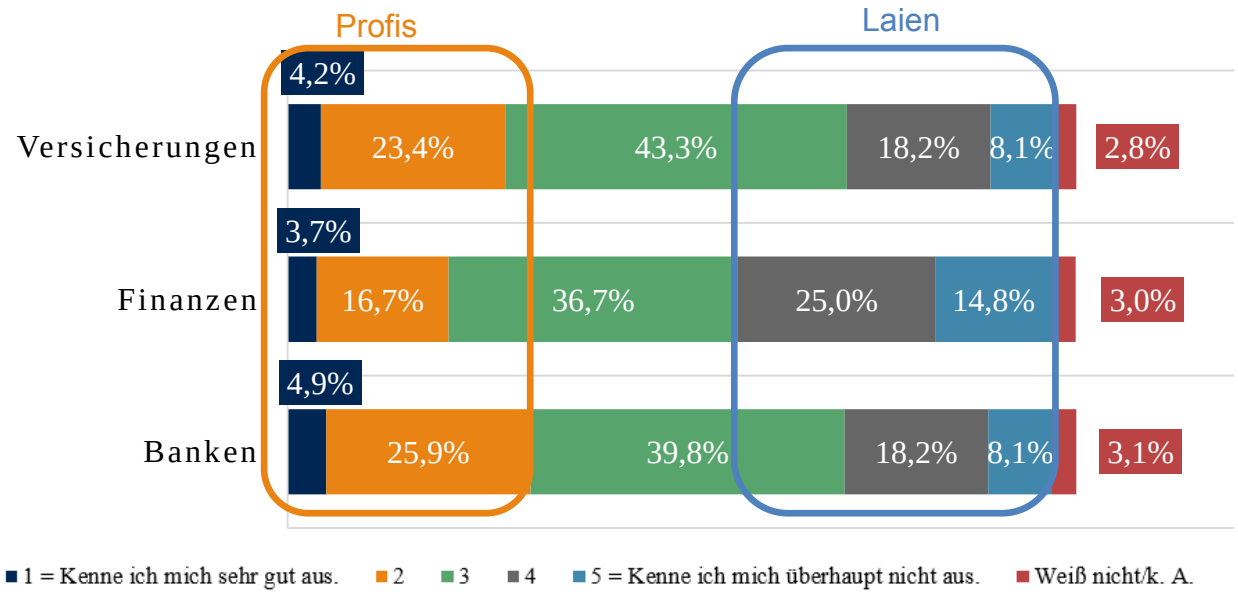


Abbildung 19: Befragte Verbraucher nach ihren Kenntnissen in den Bereichen Banken, Finanzen und Versicherungen[474]

Bei einigen späteren Fragen werden wir die eigene Einschätzung der Befragten ins Verhältnis zu den gegebenen Antworten setzen. Hierzu ist jedoch Folgendes einschränkend zu beachten: Bei der Auswertung einer späteren Frage zeigt sich, dass es allen befragten Verbrauchern schwer fällt, Beratungsdokumentation zu erklären (hierzu 5.2.3). Dies lässt vermuten, dass Verbraucher zur Selbstüberschätzung neigen, insbesondere „Profis“. Daher ist die Benennung „Profi“ mit Vorsicht zu interpretieren. Die eigene Einschätzung kann jedoch dazu dienen, eine Tendenz abzulesen.

Diese Selbstüberschätzungseffekte zeigten sich auch in einer Untersuchung des Deutschen Instituts für Portfolio-Strategien.[475] Das Institut stellte fest, dass auch bei sogenannten „Young Professionals“ solche Selbstüberschätzungseffekte auftreten. Sie können dazu beitragen, dass Kunden aufgrund der vorhandenen Informationsasymmetrie Empfehlungen von Beratern nicht richtig bewerten können.

5.2.2 Erfahrung mit Beratungen im Versicherungs- und Finanzsektor

In diesem Abschnitt zeigen wir auf, welche Erfahrungen die Befragten bislang mit Beratungen im Versicherungs- und Finanzsektor gemacht haben. Wie viele Befragte haben sich bereits beraten lassen? Zu welchen Produkten und von welchen Beratertypen?

[474] Aufgrund von Rundungsdifferenzen ergibt sich im Bereich Finanzen lediglich eine prozentuale Summe von 99,9%.
[475] 3.6.

5.2.2.1 Erlebte Beratungen

Von den befragten Verbrauchern hat eine deutliche Mehrheit (78,3%) bereits Erfahrungen mit Beratungen zu Versicherungs- oder Finanzprodukten gesammelt. Dies zeigt, dass Beratungen im Finanz- und Versicherungsbereich für viele Verbraucher relevant sind.

Haben Sie sich schon einmal von einem Berater im Bank-, Finanz- oder Versicherungsbereich beraten lassen? n=1.003

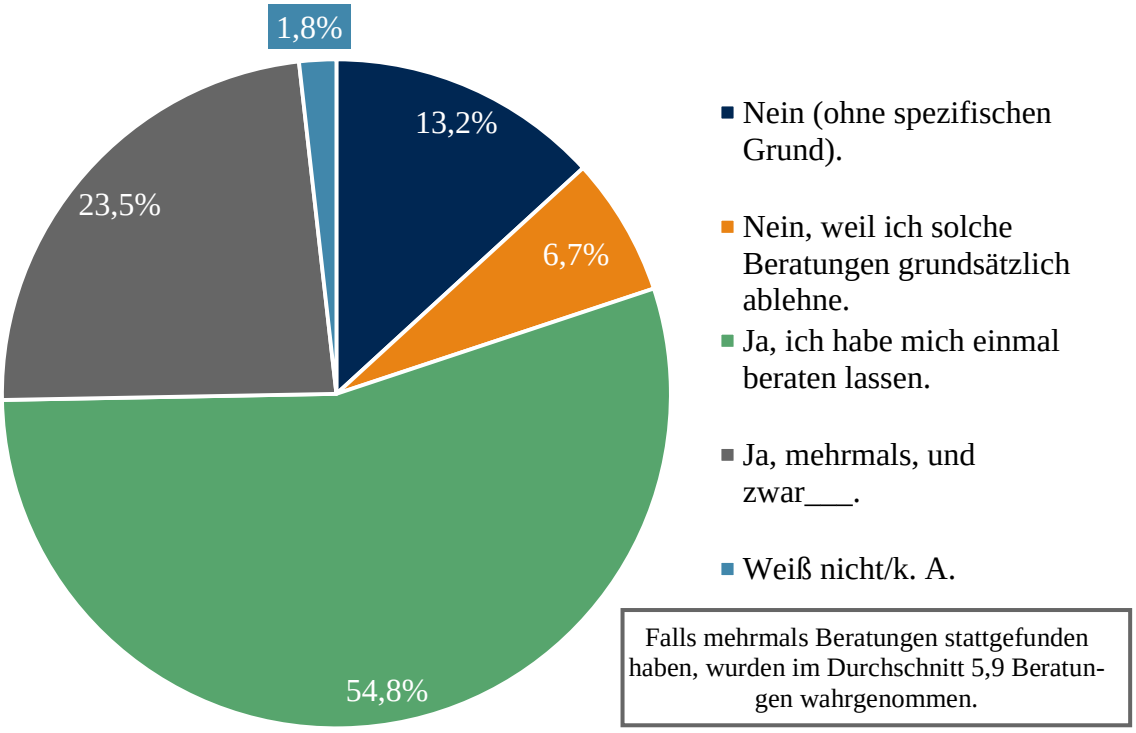


Abbildung 20: Erlebte Beratungen

Für die Aussagekraft dieser Befragung spricht die Tatsache, dass 60,8% der zuletzt erlebten Beratungen innerhalb der letzten 12 Monate stattgefunden hat. Die erlebte Beratung liegt also bei einem hohen Anteil der Befragten nicht lange zurück und kann vermutlich noch gut erinnert werden.

Wann haben Sie die letzte Beratung von einem Berater im Bank-, Finanz- oder Versicherungsbereich in Anspruch genommen? n=786

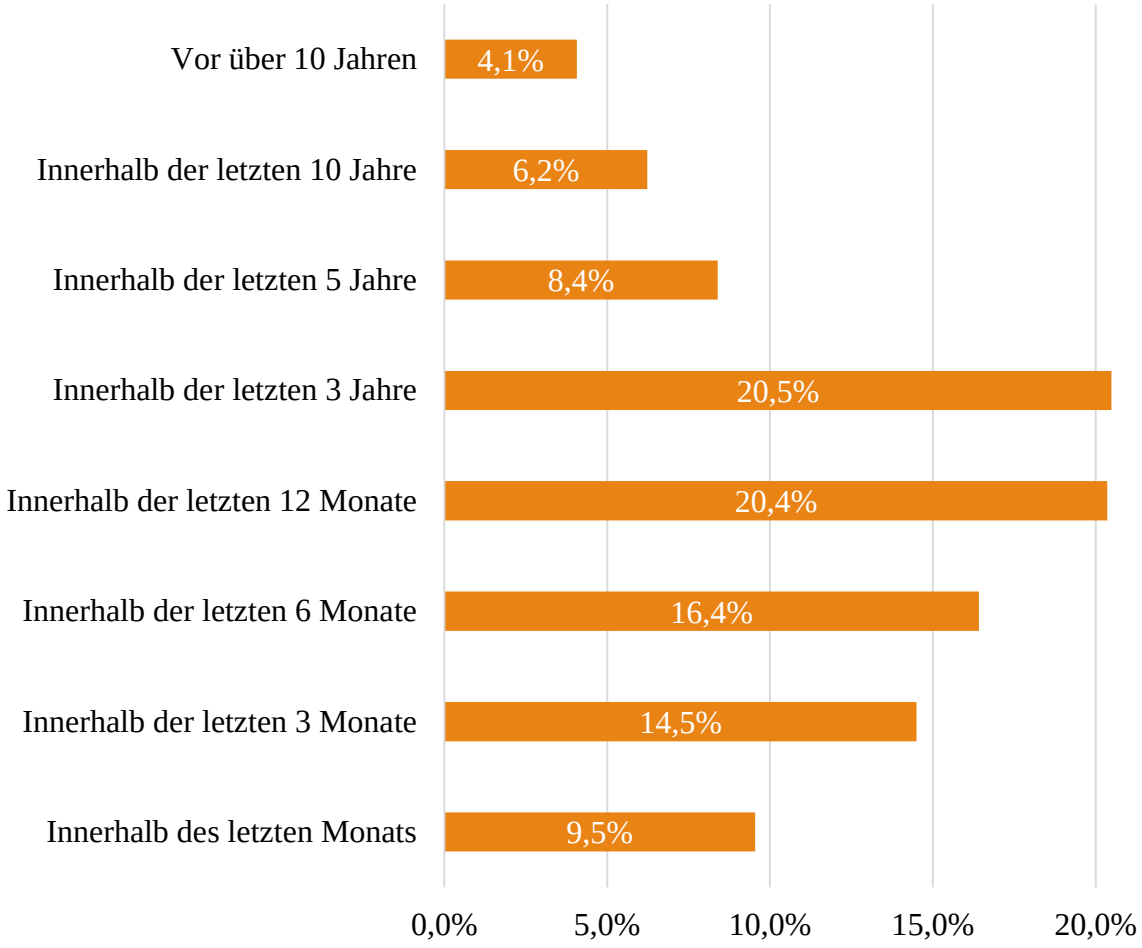


Abbildung 21: Zeitpunkt der letzten erlebten Beratung

5.2.2.2 Beratungen nach Produkttyp

Interessant ist, zu welchen Produkten die Befragten beraten wurden. Die folgende Abbildung zeigt die beratenen Produkttypen. Mehrfachnennungen waren möglich:

Zu welchen Anliegen/Produkten wurden Sie beraten? Bitte wählen Sie alle Anliegen/Produkte aus, zu denen Sie eine Beratung erfahren haben. n=786

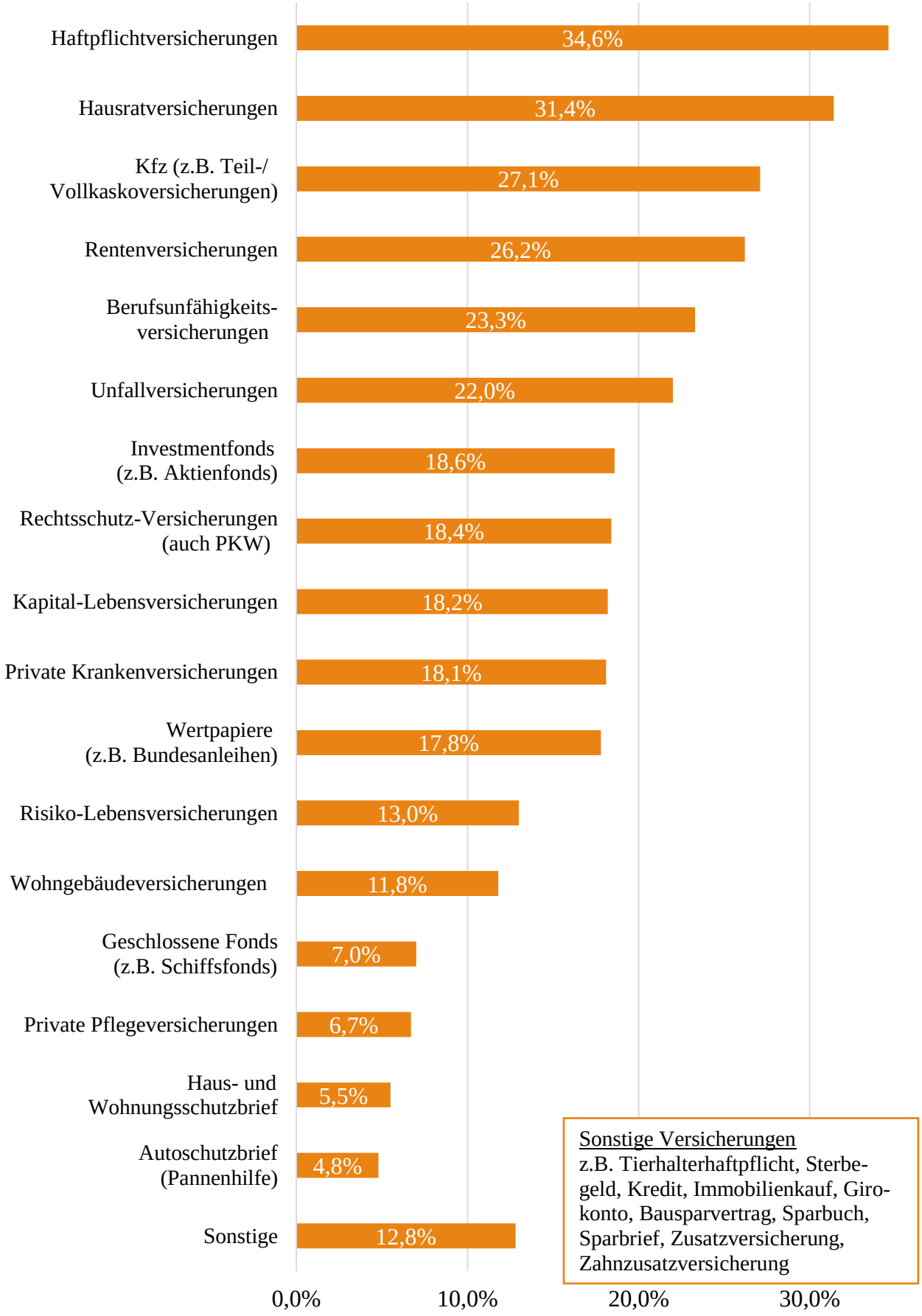


Abbildung 22: Häufig beratene Produkttypen

Fasst man einige Produkttypen zu übergeordneten Gruppen zusammen, so lässt sich folgende Tendenz erkennen:

- Am häufigsten lassen sich Verbraucher zu Versicherungsprodukten beraten. Folgende Versicherungen werden besonders häufig beraten:
  - Haftpflicht- (34,6%), Hausrat- (31,4%), Kfz- (27,1%), Unfallversicherung (22,0%).
  - Vorsorgeprodukte: private Renten- (26,2%), Berufsunfähigkeits- (23,3%), Kapital-Lebens- (18,2%) und Risiko-Lebensversicherung (13,0%).
- Weniger häufig als zu Versicherungsprodukten insgesamt lassen sich Verbraucher zu Anlageprodukten beraten: Investmentfonds (18,6%), Wertpapiere (17,8%) und geschlossene Fonds (7,0%).

Obwohl es sich bei der Sparte der Haftpflicht-, Hausrat- und Kfz-Versicherungen um vermeintlich „einfache“ Produkttypen handelt, besteht unter den befragten Verbrauchern offensichtlich dennoch hoher Beratungsbedarf. Aus der Umfrage ergibt sich, dass sich die Verbraucher zu diesen Produkttypen am häufigsten beraten lassen. Aber auch die Beratung von Vorsorgeprodukten spielt unter den befragten Verbrauchern eine große Rolle. Versicherungen kommt damit rein *quantitativ* eine hohe Bedeutung zu. Erst danach folgen Beratungen zu Anlageprodukten.

Die Feststellung, dass Haftpflicht-, Hausrat- und Kfz-Versicherungen sowie Vorsorgeprodukte quantitativ von besonderer Bedeutung sind, ist im Rahmen dieser Studie im Hinblick auf drei Aspekte interessant:

1. Im Mystery-Shopping hat sich gezeigt, dass die Rücklaufquoten an Dokumentationen sowohl im Bereich Hausrat- und Haftpflichtversicherung als auch bei den Rentenversicherungen (in diesem Abschnitt unter Vorsorgeprodukte) unterdurchschnittlich sind. Im Hinblick auf die quantitative Bedeutung dieser Bereiche für die Verbraucher ist dies bedenklich. Über Maßnahmen in diesem Bereich ist daher nachzudenken. Hierzu mehr unter 5.2.6.
2. Die quantitative Bedeutung von Haftpflicht-, Hausrat- und Kfz-Versicherungen behandeln wir bei der Auswertung der Fragen zum Verzichtsrecht erneut, da in der Praxis gerade für diese „einfachen“ Versicherungen das Verzichtsrecht als relevant betrachtet wird (hierzu 7.2.2).
3. Auch bei der Auswertung der Beratungen zu Haftpflicht-, Sach- und Rentenversicherungen im Rahmen der Experten-Analyse (hierzu 6.3.3.3) behandeln wir die quantitative Bedeutung dieser Versicherungen erneut. Es erscheint sinnvoll, die Qualität der Dokumenta-

tion im Bereich dieser Versicherungen vor dem Hintergrund der quantitativen Bedeutung zu betrachten.

5.2.2.3 Beratungen nach Beratertyp

Im Folgenden betrachten wir, von welchen Beratern Verbraucher häufig beraten werden. Die befragten Verbraucher konnten auch mehrere Beratertypen angeben. Zu jedem Beratertyp war in der Befragung eine kurze Definition angegeben.

Es gibt verschiedene Arten von Beratern. Von welchem der folgenden Beratertypen wurden Sie bereits beraten? n=786

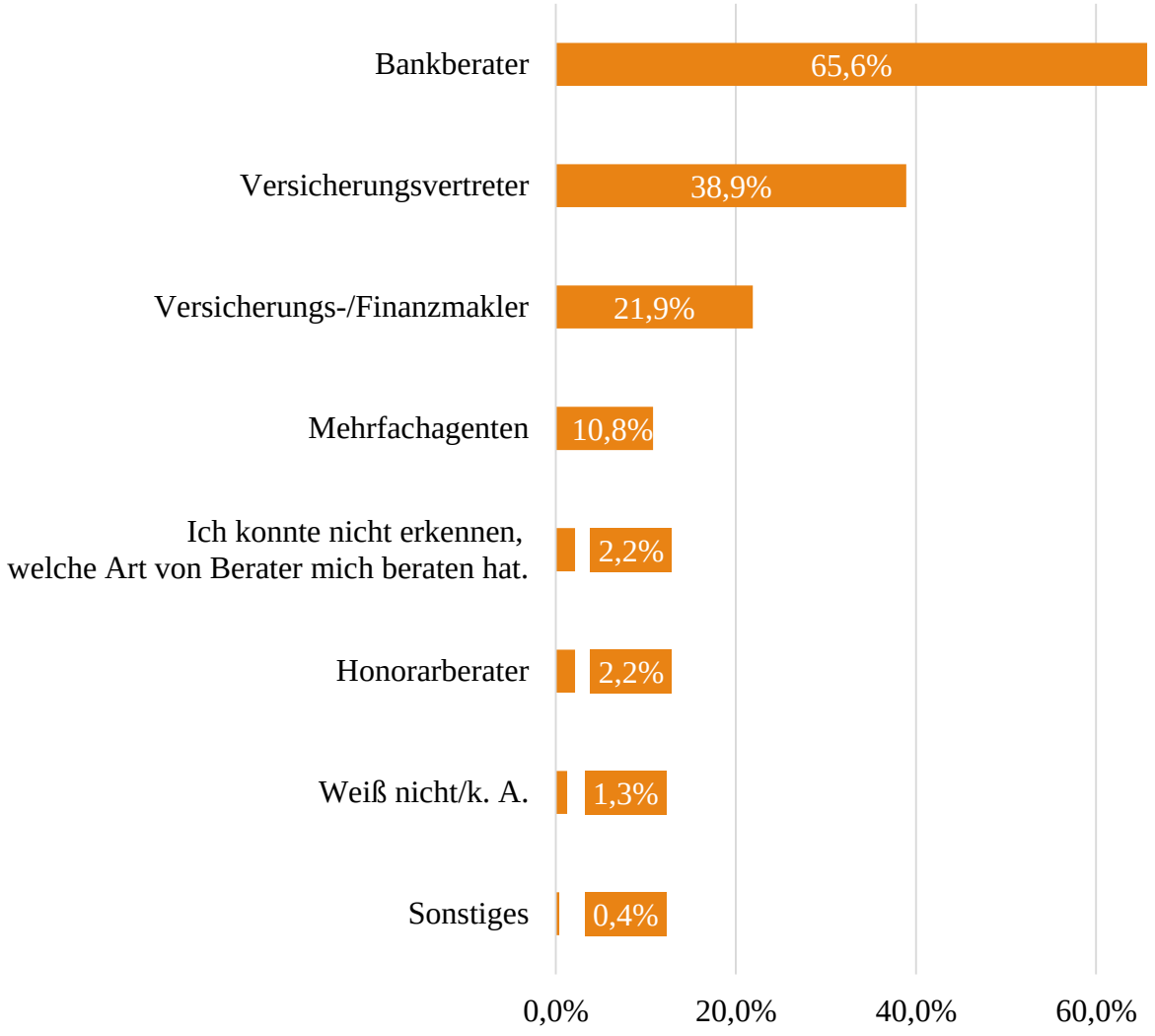


Abbildung 23: Gewählte Beratertypen

Am häufigsten werden Verbraucher von Bankberatern (65,6%) beraten. Mit deutlichem Abstand dahinter liegen Versicherungsvertreter (38,9%) und Versicherungs- und Finanzmakler (Finanzanlagenvermittler) (21,9%). Nur jeder zehnte Verbraucher hat sich bereits von einem Mehrfachagenten beraten lassen (10,8%). Erkennbar selten nehmen Verbraucher Beratungen

von Honorarberatern (2,2%) in Anspruch. 2,2% der Befragten gaben an, den Beratertyp bei ihren Beratungen nicht erkennen zu können. Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass Verbraucher Beratertypen miteinander verwechselt haben. Insbesondere die Abgrenzung zwischen Versicherungsmaklern und Mehrfachagenten ist für Verbraucher schwierig. Schwierig ist für Verbraucher ferner, wie Honorarberater einzustufen sind: tatsächlich als Honorarberater, als Bankberater, Versicherungsvermittler oder Finanzanlagenvermittler. Denn Honorarberater arbeiten entweder bei Banken oder als Finanzanlagenvermittler oder als Versicherungsberater.

Deutlich ist die besondere Bedeutung der Bankberater. Betrachtet man die gewerblichen Berater jedoch gemeinsam, so kommt ihnen in der Summe eine ähnliche Bedeutung zu.

Betrachten wir Abbildung 23 vor dem Hintergrund der häufig beratenen Produkttypen (Abbildung 22), fällt auf, dass am häufigsten zu Versicherungen beraten wird und gleichzeitig die Verbraucher angeben, am häufigsten von Bankberatern beraten zu werden. Betrachtet man die beiden Grafiken, kommt leicht die Vermutung auf, dass Bankberater offenbar am häufigsten zu Versicherungsprodukten beraten. An dieser Stelle kann man zwar vermuten, dass Bankberater nicht selten auch zu Versicherungsprodukten beraten. Wir können hier aber keinen Zusammenhang herstellen, dass Bankberater am häufigsten Versicherungsprodukte beraten. Dieser erste Eindruck beim Betrachten der Grafiken kann täuschen. Warum?

1. Die gewerblichen Berater zusammengenommen werden annähernd gleich oft zur Beratung in Anspruch genommen wie Bankberater. Daher könnte oben genannte Vermutung auch gut andersherum gedeutet werden.
2. Wir können hier statistisch keine Aussage über den Zusammenhang von Produkt- und Beratertyp treffen. Um eine haltbare Auswertung der Kombination beider Fragen vorzunehmen, sind die Fallzahlen zu gering. Dies liegt zum einen daran, dass bei beiden Fragen eine Menge von Antwortmöglichkeiten zur Verfügung steht und zum anderen bei beiden Fragen eine Mehrfachauswahl möglich war. Dies führt dazu, dass zu jeder möglichen Antwortkombination eine nur geringe Fallzahl verfügbar ist. Eine valide Kreuz-Auswertung zwischen beiden Fragen ist daher nicht möglich.

Betrachten wir nun die Ergebnisse aus Abbildung 23 im Hinblick auf die ausgehändigten Dokumentationen nach Beratertypen im Rahmen des Mystery-Shoppings (4.2.3). Entsprechend der Ergebnisse der Verbraucher-Befragung kommt den Bankberatern eine besondere Bedeutung zu. Im Mystery-Shopping händigten 35,0% der Bankberater dem Testkäufer eine Bera-

tungsdokumentation aus. Damit lagen sie zwar deutlich unter 50%, aber zumindest über dem Durchschnitt der Stichprobe.

Anders dagegen die Gruppe der gewerblichen Berater. Von diesen Beratern erhielten nur 19,0% der Testkäufer eine Dokumentation zum geführten Beratungsgespräch. Die gewerblichen Berater lagen damit unter dem Durchschnitt der Stichprobe. An dieser Stelle ist zusätzlich zu berücksichtigen, dass zur Gruppe der gewerblichen Vertreter auch die Honorarberater gehören. Diese hatten einen vergleichsweise hohen Rücklauf mit 42,9%. Die Honorarberater, die in Abbildung 23 aber mit 2,2% eine eher geringe Bedeutung für die Beratung der befragten Verbraucher haben, haben den Durchschnitt damit deutlich nach oben gezogen. Betrachten wir nur die Versicherungsvertreter/Mehrfachagenten und Versicherungsmakler, ist Folgendes zu erkennen: Dieser Gruppe kommt nach den Ergebnissen der Verbraucher-Befragung eine ebenso große Bedeutung wie den Bankberatern zu. Gleichzeitig hat diese Gruppe im Rahmen des Mystery-Shoppings eine deutlich unterdurchschnittliche Rücklaufquote an Beratungsdokumentationen. Diese Gruppe händigte in nur 14% der Testfälle den Testkäufern eine Dokumentation aus. In Anbetracht der hohen Bedeutung der Gruppe der Versicherungsvertreter/Mehrfachagenten und Versicherungsmakler ist dies ein bedenkliches Ergebnis.

5.2.2.4 Zusammenfassung

Die Mehrheit der befragten Verbraucher hat bereits Erfahrung mit Beratung gesammelt, der überwiegende Teil sogar innerhalb der letzten 12 Monate.

Am häufigsten wurden die befragten Verbraucher zu Versicherungen beraten. Besonders häufig zu Haftpflicht-, Hausrat- und Kfz-Versicherungen sowie zu Vorsorgeprodukten (Rente, Berufsunfähigkeit und Leben). Weniger häufig haben sich die Befragten zu Anlageprodukten wie Investmentfonds, Wertpapieren und geschlossenen Fonds beraten lassen.

Die Befragten gaben an, am häufigsten von Bankberatern beraten worden zu sein. Betrachtet man die gewerblichen Berater aber zusammen, kommt ihnen im Vergleich zu den Bankberatern eine ähnliche Bedeutung zu. Kunden haben sich also häufig von gewerblichen Vermittlern und zu Versicherungen beraten lassen, wobei dazwischen kein Zusammenhang besteht. Gewerbliche Berater haben unterdurchschnittlich häufig dokumentiert.[476] Außerdem wurden wenige Dokumentationen im Versicherungsbereich erstellt. Beides ist bedenklich.

[476] Mit Ausnahme von Honorarberatern und Finanzanlagenvermittlern.

5.2.3 Kontakt mit Beratungsdokumentationen

Bereits im Mystery-Shopping haben wir betrachtet, wie häufig Dokumentationen zu Beratungsgesprächen ausgehändigt werden. Interessant ist nun, ob die Befragung von Verbrauchern diese Ergebnisse bestätigen. Hierzu haben wir die Verbraucher gefragt, ob ihnen eine Dokumentation zu erfolgten Gesprächen ausgehändigt wurde.

39,1% der Befragten mit Beratungserfahrung geben an, eine Dokumentation erhalten zu haben. Diesen stehen 37,9% der Befragten gegenüber, die keine Dokumentation erhalten haben, sowie 10,7%, die stattdessen andere Unterlagen erhalten haben, sowie 0,9%, die nicht wissen, was unter einer Dokumentation zu verstehen ist. 7,4% der Befragten haben auf eine Dokumentation verzichtet.

Wurde Ihnen bei diesen Beratungen eine Dokumentation des Gesprächs vom Berater ausgehändigt? n=786

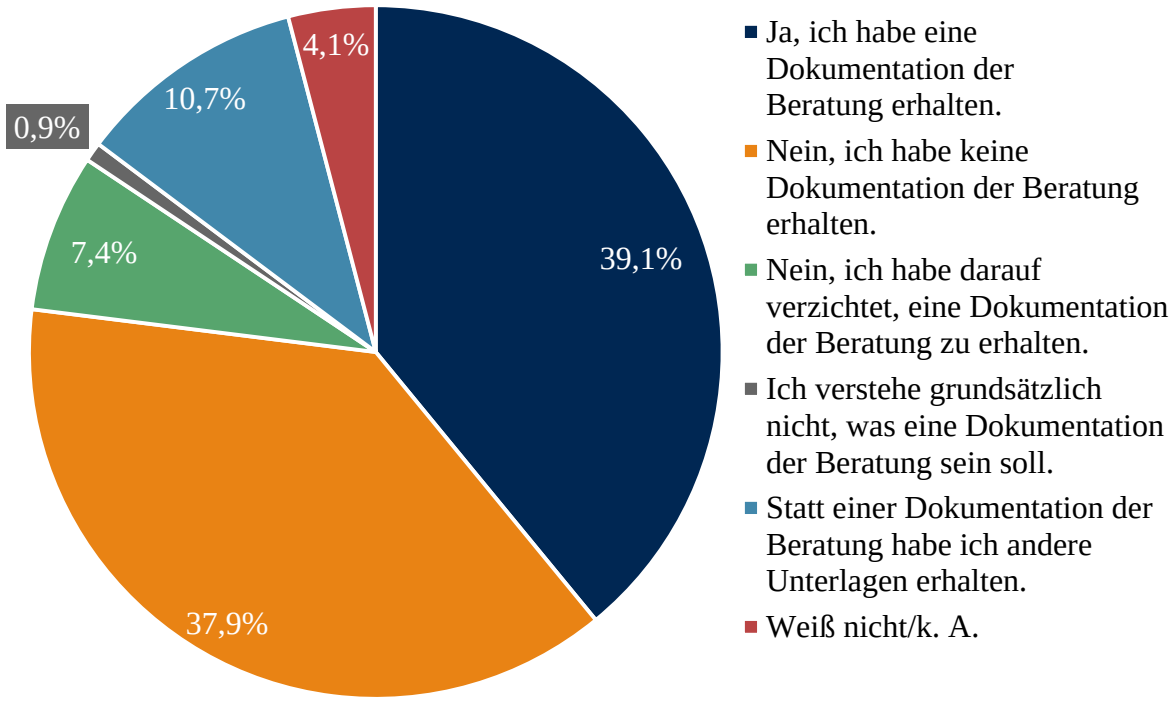


Abbildung 24: An die befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung ausgehändigte Dokumentationen[477]

Die aus dieser Verbraucher-Befragung resultierende Rücklaufquote von 39,1% scheint zunächst einmal höher zu sein, als die Rücklaufquote im Mystery-Shopping von 24,4%. Um die Gründe hierfür näher zu untersuchen, wäre es erforderlich, die Antworten im Hinblick auf die verschiedenen Beratertypen auszuwerten, die die jeweiligen Gespräche führten und Doku-

[477] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 100,1%.

mentationen aushändigten. Im Mystery-Shopping zeigte sich, dass die Rücklaufquote vom Beratertyp abhängig ist. So haben beispielsweise Bankberater häufiger Dokumentationen ausgehändigt als Vertreter/Mehrfachagenten oder Versicherungsmakler. Die in der Verbraucher-Befragung gewonnenen Datensätze lassen eine Auswertung der Antworten im Hinblick auf Beratertypen nicht zu. Daher können wir als einen Grund für die höheren Rücklaufwerte den Beratertyp nicht heranziehen und belegen. Wir vermuten jedoch, dass die den Befragten ausgehändigten Dokumentationen vermehrt von Bankberatern erstellt wurden. Dies wäre eine mögliche Erklärung für die höheren Angaben zum Rücklauf.

Betrachten wir ferner die Ergebnisse dieser Frage im Zusammenhang mit weiteren Fragen zur Beratungsdokumentation, ist Folgendes zu vermuten: Auch in der Befragung haben Verbraucher aus Unkenntnis Dokumentationen mit anderen Unterlagen anscheinend verwechselt.

Woraus schließen wir das? Aus den Ergebnissen folgender Kontrollfrage:

Sind Ihnen persönlich oder durch die Medien Dokumentationen von Beratungsgesprächen (sogenannte Beratungsdokumentationen) bekannt? n=1.003

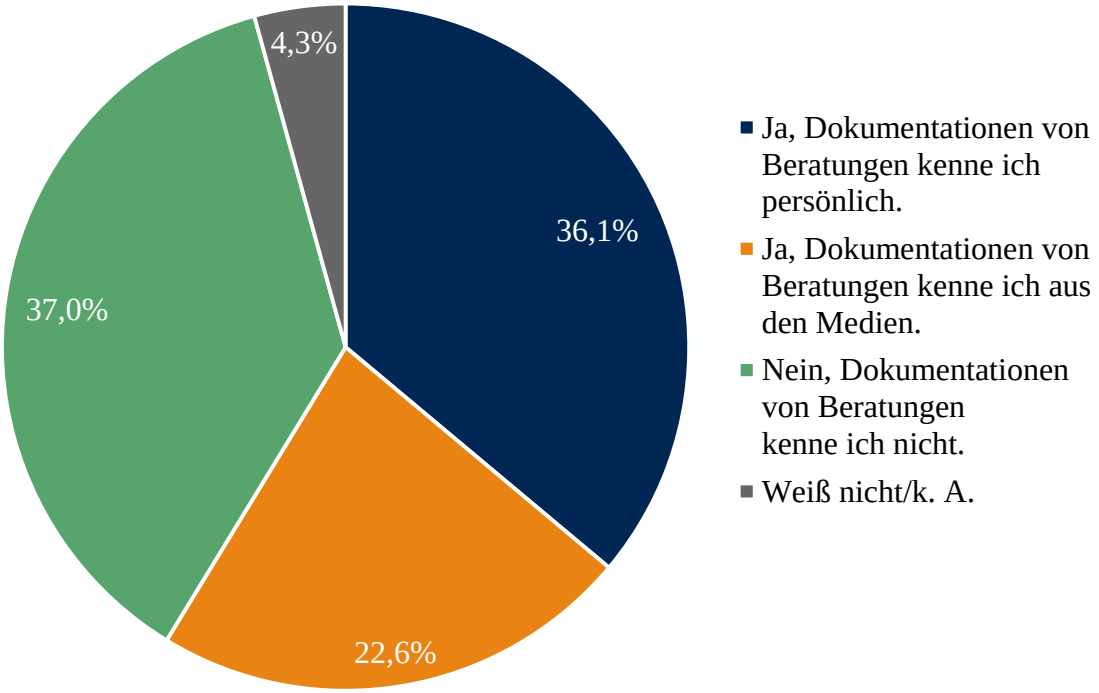


Abbildung 25: Quellen, aus denen Dokumentationen bekannt sind.

Wir haben alle Verbraucher gefragt, woher sie Dokumentationen kennen. Unter allen 1.003 Befragten liegt der Anteil derer, die Dokumentationen nicht kennen, bei 37,0%.

Berücksichtigen wir nun Folgendes: Unter den 786 Verbrauchern, die bereits mindestens einmal beraten wurden, gibt rund 1% (ungefähr 8 Verbraucher) an, nicht zu verstehen, was eine Dokumentation ist. Unter allen befragten Verbrauchern (1.003) jedoch geben 37,0% (371 Verbraucher) an, Dokumentationen nicht zu kennen. Dieser Anteil ist deutlich größer als die Personen, die noch nie beraten wurden (217 Person, 21,6%). Somit müssen sich unter den Befragten mit Beratungserfahrung auch Verbraucher befinden, die die Dokumentationen nicht kennen, und zwar mehr als 1% (8 Verbraucher), nämlich 154 Verbraucher. Das bedeutet: Der Anteil der Verbraucher, die Dokumentationen nicht kennen, ist größer als 1%. Dies legt die Vermutung nahe, dass in allen Antwortgruppen der Abbildung 24 Befragte sind, die ihre Antwort trotz Unkenntnis von Dokumentationen abgegeben haben. Es ist daher Folgendes zu vermuten: Es könnten Verwechslungen unter den Personen vorliegen, die trotz Unkenntnis angegeben haben, dass sie eine Dokumentation erhalten haben. Die Ergebnisse des Mystery-Shoppings zeigen, dass zum Beispiel häufig Persönliche Vorschläge mit Dokumentationen verwechselt werden (hierzu auch 4.2.3.5).

Diese Vermutung wird gestützt, wenn wir die beiden folgenden Fragen in einer Kreuz-Auswertung betrachten:

- „Wurde Ihnen bei der Beratung eine Dokumentation ausgehändigt?“
- „Sind Ihnen persönlich oder durch die Medien Dokumentationen von Beratungsgesprächen bekannt?“

In der Kreuzauswertung sind bei einigen Befragten widersprüchliche Angaben zu beiden Fragen zu finden, die obige Vermutung stützen. Wir betrachten dabei nur die Befragten mit Beratungserfahrung, die ausgesagt haben, dass sie bereits einmal eine Dokumentation erhalten haben (39,1% siehe Abbildung 24). Ein Teil dieser 39,1% Befragten antworteten auch,

- dass sie Dokumentationen nicht kennen (5,9% der 39,1%, damit 2,3% der Befragten mit Beratungserfahrung) oder
- dass sie Dokumentationen aus den Medien kennen (11,4% der 39,1%, damit 4,5% der Befragten mit Beratungserfahrung) und nicht persönlich oder
- dass sie keine Angaben machen können (2,6% der 39,1%, damit 1,0% der Befragten mit Beratungserfahrung).

Kreuz-Fragen: Wurde Ihnen bei der Beratung eine Dokumentation ausgehändigt und sind Ihnen persönlich oder durch die Medien Dokumentationen von Beratungsgesprächen bekannt?

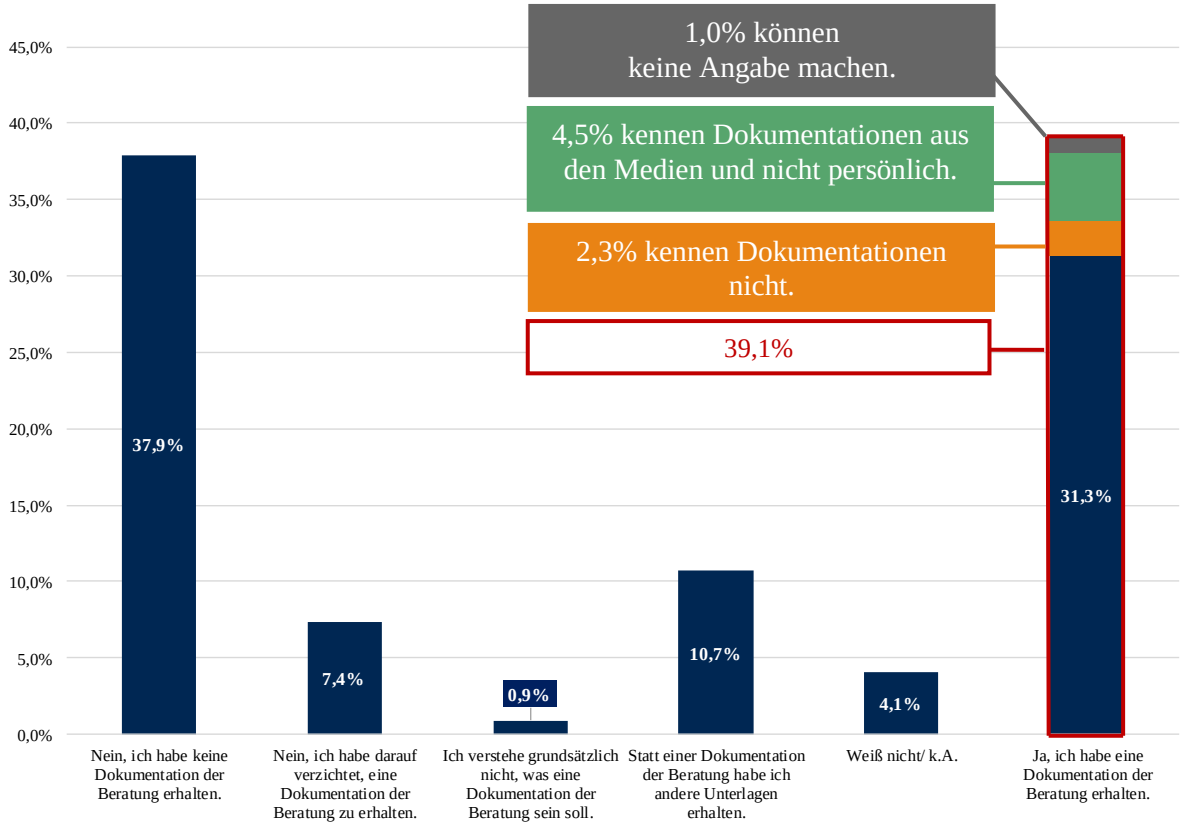


Abbildung 26: Verwechslungseffekt hinsichtlich Dokumentationen

Diese widersprüchlichen Ergebnisse lassen darauf schließen, dass die tatsächliche Rücklaufquote von Dokumentationen geringer ist als 39,1%. Denn unter diesen 39,1%, die angaben, eine Dokumentation erhalten zu haben, ist wie gezeigt ein Anteil von ungefähr 20%, deren eigene Aussagen widersprüchlich sind. Dies entspricht 8% aller Befragten mit Beratungserfahrung. Weitergehende Verwechslungen von Unterlagen sind darüber hinaus nicht auszuschließen. Festzuhalten bleibt, dass die tatsächliche Rücklaufquote vermutlich unter 39,1% liegt.

Betrachten wir Abbildung 24 zusätzlich unter dem Gesichtspunkt, ob sich die Verbraucher als „Profi“ oder „Laie“ einschätzen, zeigt sich folgendes Bild:

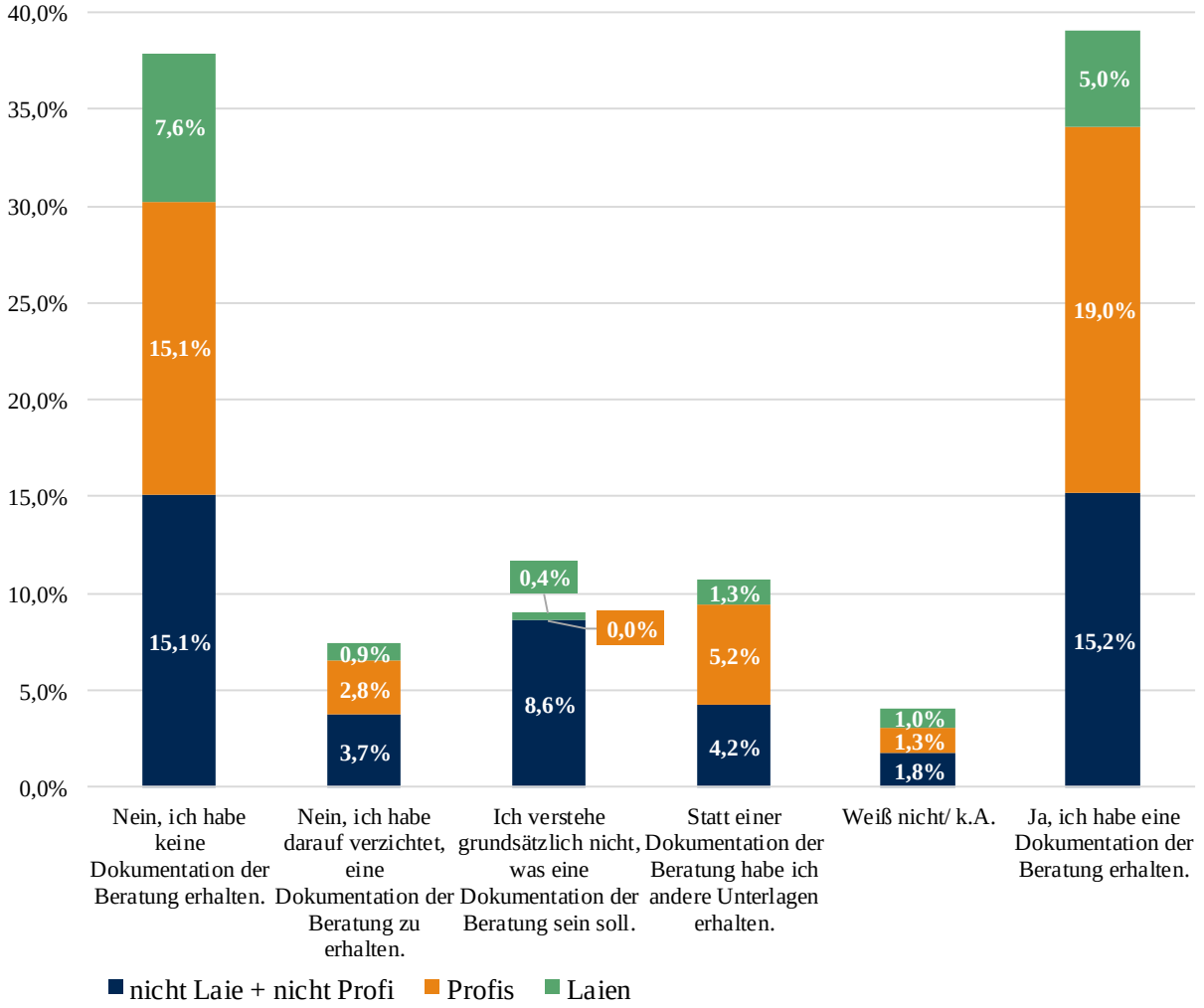


Abbildung 27: An die befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung ausgehändigte Dokumentationen nach „Profis“ und „Laien“

Ausschließlich „Laien“ geben an, nicht zu wissen, was unter einer Beratungsdokumentation zu verstehen ist. Das weist darauf hin, dass das Thema „Beratungsdokumentation“ für den Kunden anscheinend schwer zu verstehen ist.

Um für die weitere Befragung zwischen den Verbrauchern mit und ohne Beratungserfahrung eine gleiche Wissensbasis über Dokumentationen zu schaffen, haben wir allen Befragten einen kurzen Erläuterungstext über die Beratungsdokumentation vorgelegt.

Anschließend haben wir die Verbraucher danach gefragt, wie sie Dokumentation erklären würden. Bei der Auswertung der gegebenen Freitextantworten zeigt sich, dass keine der gegebenen Erklärungsversuche vollständig ist. Obwohl wir allen Verbrauchern einen kurzen Erläuterungstext vorgelegt haben, waren sogar 15,4% der Befragten nicht in der Lage, Dokumentationen zu erklären. Die Mängel in den Erklärungsversuchen der Befragten stützen die

Vermutung, dass Verbraucher ein Informationsdefizit hinsichtlich Beratungsdokumentation haben und Verwechslungen mit anderen Unterlagen möglich sind.

5.2.4 Bedeutung von Beratungsdokumentationen

In diesem Abschnitt wollen wir betrachten, welche Bedeutung Verbraucher der Dokumentation beimessen. Hierzu haben wir die Verbraucher gefragt, für wie wichtig sie die Beratungsdokumentation halten.

Zusammenfassend über alle Altersgruppen hinweg zeigt sich folgendes Bild:

Für wie wichtig halten Sie die Beratungsdokumentation bei Beratungsgesprächen insgesamt? n=1.003

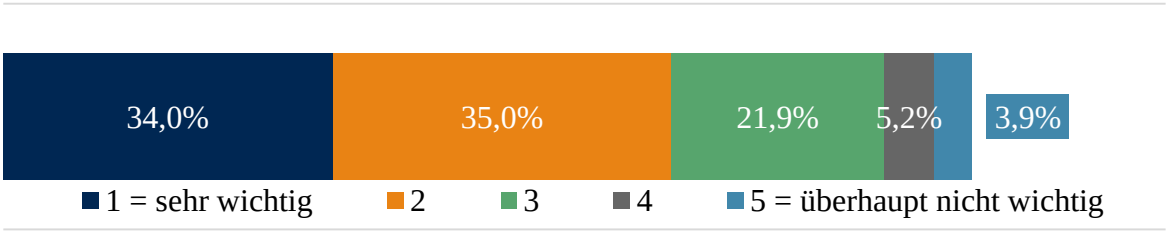


Abbildung 28: Bedeutung von Beratungsdokumentation unter Verbrauchern insgesamt

69,0% der Befragten halten Beratungsdokumentationen für wichtig oder sehr wichtig.

Betrachten wir im Folgenden die Beantwortung dieser Frage nach Altersgruppen aufgeteilt.

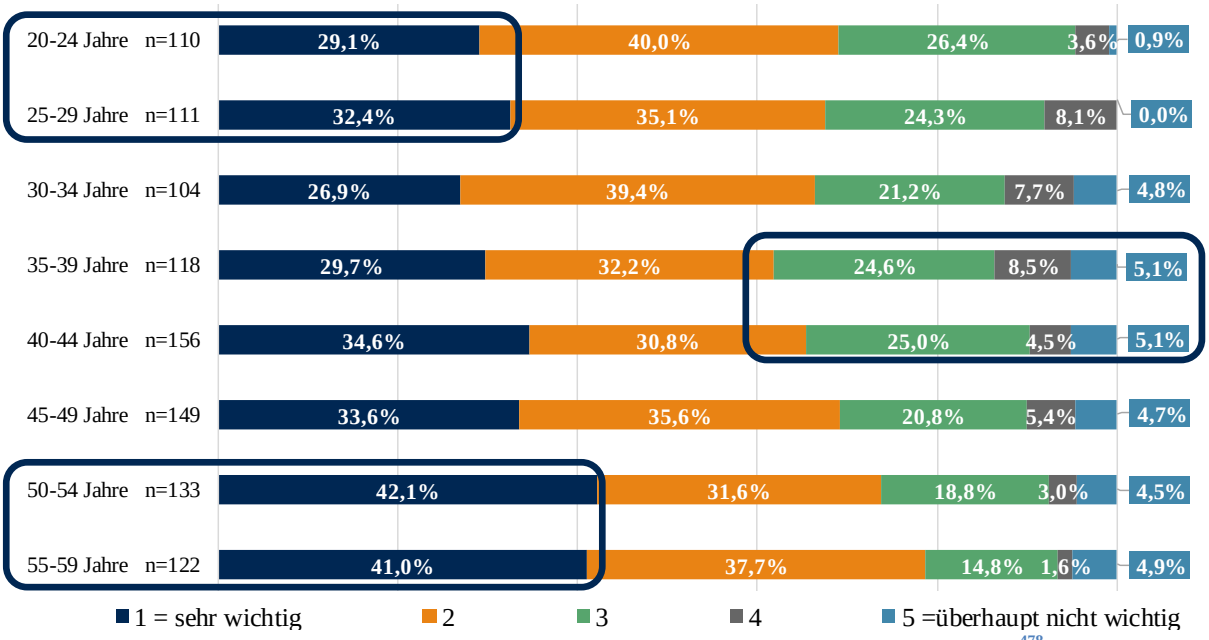


Abbildung 29: Bedeutung von Beratungsdokumentation unter Verbrauchern nach Altersgruppen[478]

[478] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich teilweise eine Summe der Prozentangaben von 100,1% bzw. 99,9%.

Grundsätzlich ist eine Tendenz erkennbar, dass die Verbraucher mit zunehmendem Alter Beratungsdokumentationen als sehr wichtig einschätzen.

Bei Verbrauchern mittleren Alters (35-44 Jahre) ist der Anteil am größten, die das Thema Beratungsdokumentation eher mit geringer Bedeutung einstufen.

Unter den Älteren (50-59 Jahre) ist die Einschätzung am größten, dass Beratungsdokumentation wichtig oder sogar sehr wichtig ist.

5.2.5 Eigenschaften von Beratungsdokumentationen

Ersichtlich ist, dass die Beratungsdokumentation von Verbrauchern als bedeutend eingeschätzt wird. Um zu ermitteln, worin diese Bedeutung besteht, betrachten wir im Folgenden, welche Eigenschaften die Verbraucher der Dokumentation zuschreiben. Daher haben wir die Verbraucher gebeten zu begründen, warum sie die Dokumentation in ihrer Wichtigkeit so bewertet haben, wie in 5.2.4 erläutert.

Vier Eigenschaften werden hier als Begründung der Wichtigkeit von der Dokumentation häufig genannt (Mehrfachnennungen waren aufgrund von Freitextaussagen möglich):

- 21,7% Nachweis, Beweis und Beleg,
- 20,1% Rechtssicherheit im Streitfall und Verbraucherschutz,
- 13,9% Absicherung gegen Fehlinformation und Fehlberatung,
- 12,9% Nachvollziehbarkeit des Beratungsgesprächs.

Die mit der Beratungsdokumentation positiv verknüpften Eigenschaften beschreiben die Dokumentation als Hilfestellung. Es dominieren vor allem rechtliche Faktoren, wie der Nachweis über die Beratung oder zusätzliche Sicherheit bei einem Rechtsstreit.

Unter den Befragten waren 9,1%, die die Beratungsdokumentation als nicht oder überhaupt nicht wichtig betrachten.[479] Daher werten wir auch die Eigenschaften aus, die von den Verbrauchern als negativ wahrgenommen werden. Ein Anteil von 3,4% der Verbraucher geht davon aus, dass durch die Beratungsdokumentation nur Rechtssicherheit für den Berater geschaffen würde. 1,8% sind der Meinung, dass Beratungsdokumentationen nicht vertrauenswürdige Dokumente sind, welche nur der Bürokratie dienen würden.

[479] Dazu 5.2.4.

5.2.6 Erfahrung mit und Erwartung an Beratungsdokumentationen

Um eine Einschätzung zu den in Beratungen ausgehändigten Dokumentationen zu erhalten, haben wir die Verbraucher mit Beratungserfahrung gebeten, ihre Erfahrung zu beurteilen. Dazu haben die Verbraucher Eigenschaften von Beratungsdokumentationen bewertet.

Bitte beurteilen Sie die Beratungsdokumentation, die Sie bereits erhalten haben bzw. aus den Medien kennen, anhand verschiedener Eigenschaften. Sagen Sie bitte jeweils, wie gut eine Aussage aus Ihrer Erfahrung auf die Beratungsdokumentation zutrifft. n=565

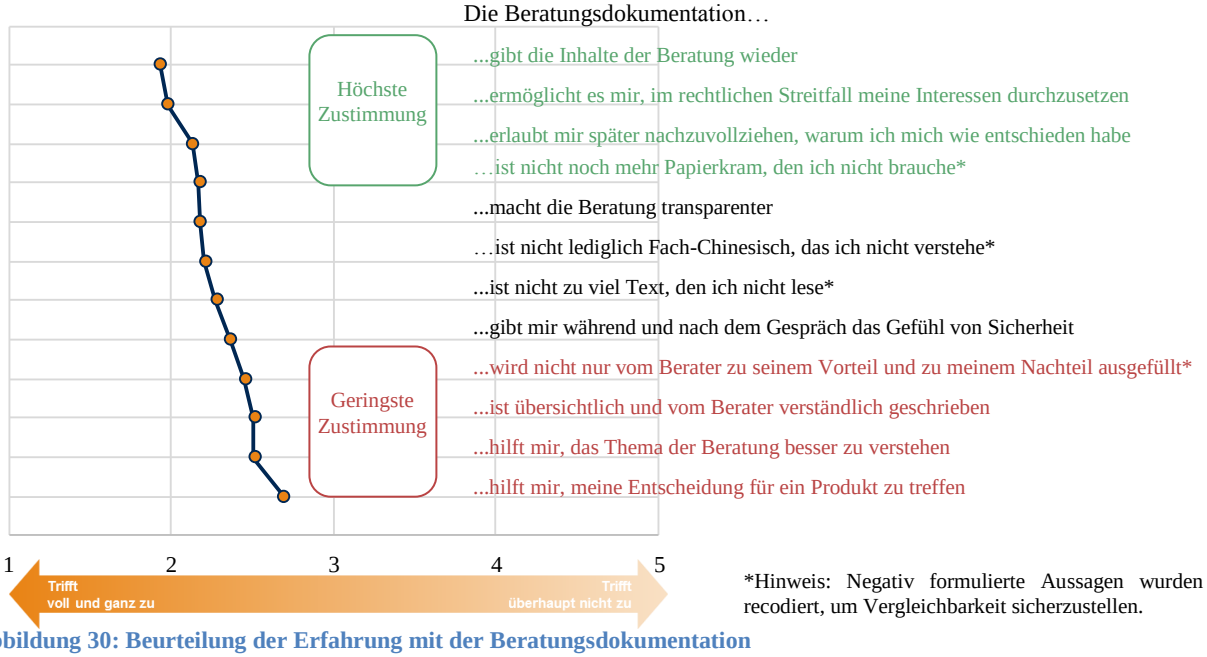


Abbildung 30: Beurteilung der Erfahrung mit der Beratungsdokumentation

Die Verbraucher bewerten vor allem folgende Eigenschaften als zutreffend: Die Beratungsdokumentation

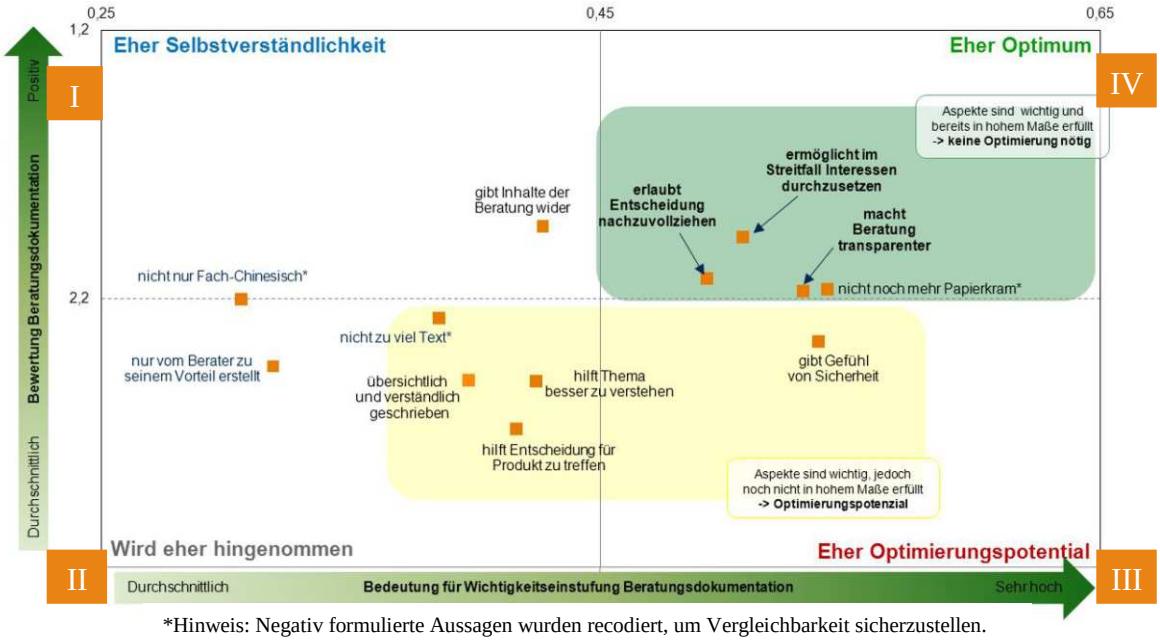
- gibt die Inhalte der Beratung wieder,
- hilft im rechtlichen Streitfall, die eigenen Interessen durchzusetzen und
- trägt dazu bei, später die eigene Entscheidung nachzuvollziehen.

Aus den Einschätzungen dieser Frage kann man ablesen, wie die Verbraucher einzelne Eigenschaften bewerten. Dies lässt aber noch keinen Schluss zu, welche Eigenschaften die Beratungsdokumentation tatsächlich wichtig machen. Dazu kombinieren wir die Frage nach der Einschätzung der Eigenschaften mit der Frage nach der Bedeutung von Beratungsdokumentation insgesamt.

Hierzu nehmen wir eine Portfolio-Analyse vor: Wir werten die Einschätzungen der Verbraucher zu Beratungsdokumentation vor dem Hintergrund aus, für wie wichtig die jeweiligen Verbraucher Beratungsdokumentationen insgesamt halten.

Auf den Achsen der folgenden Matrix ist abzulesen:

- Horizontale Achse: Wie wichtig sind einzelne Merkmale für die Gesamtbewertung? Diese Einstufung erfolgt anhand einer Korrelationsanalyse. Je näher der Korrelationskoeffizient an 1,0 liegt, desto stärker ist der Zusammenhang zwischen einer Eigenschaft und der Gesamtbewertung von Beratungsdokumentation. Von links nach rechts nimmt die Bedeutung einer Eigenschaft für die Bewertung von Beratungsdokumentationen zu.
- Vertikale Achse: Wie ausgeprägt sind die einzelnen Merkmale unter den Verbrauchern? Sind sie gut oder schlecht ausgeprägt bewertet?



*Hinweis: Negativ formulierte Aussagen wurden recodiert, um Vergleichbarkeit sicherzustellen.

Abbildung 31: Portfolio-Analyse zur Einschätzung von Beratungsdokumentationen

Es ergibt sich ein Raum mit vier Feldern:

I. In diesem Feld ist eine Eigenschaft gut bewertet, aber nicht wichtig.

II. In diesem Feld ist eine Eigenschaft schlecht bewertet und ist auch nicht wichtig.

III. In diesem Feld ist eine Eigenschaft schlecht bewertet, ist aber wichtig.

IV. In diesem Feld ist eine Eigenschaft gut bewertet und ist wichtig.

Diese Aufteilung dient dazu aufzuzeigen, bei welchen Eigenschaften Verbesserungspotenzial besteht. Der gelb eingefärbte Bereich zeigt die Eigenschaften, die als wichtig bis sehr wichtig

empfunden werden, aber schlecht bewertet werden. Hier befindet sich somit das höchste Verbesserungspotenzial.

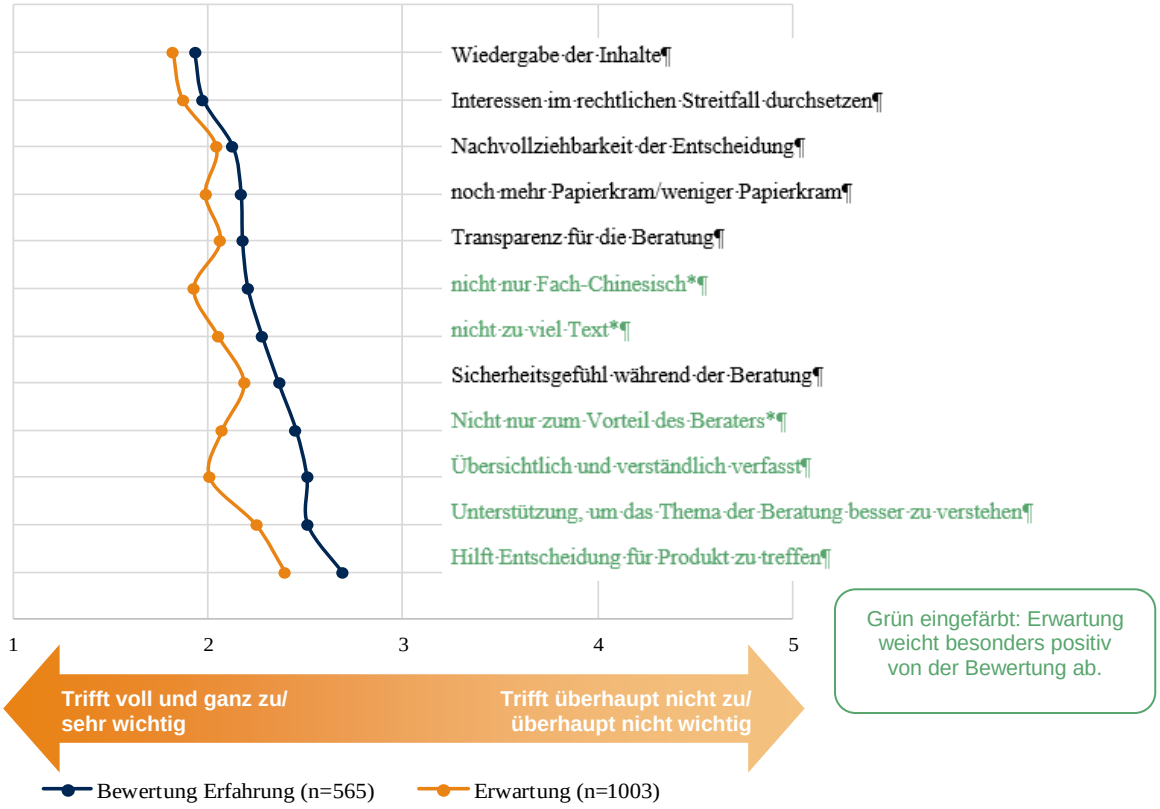
Folgende Eigenschaften innerhalb der gelben Markierung weisen das höchste Verbesserungspotenzial auf:

- ein Gefühl von Sicherheit vermitteln,
- Unterstützung, um das Thema der Beratung besser zu verstehen,
- Unterstützung, um Produktentscheidung zu treffen,
- Übersichtlichkeit und Verständlichkeit.

In der Portfolio-Analyse betrachten wir die Einschätzungen der Verbraucher zu Beratungsdokumentation vor dem Hintergrund, für wie wichtig die jeweiligen Verbraucher Beratungsdokumentationen insgesamt halten. Ausgewertet sind hier lediglich die Verbraucher, die bereits Beratungserfahrungen haben.

Darüber hinaus kann folgende Betrachtung weiteren Aufschluss über die Einschätzung mit Beratungsdokumentation geben: Wir stellen im Folgenden die bewerteten Erfahrungen mit Beratungsdokumentationen der *Verbraucher mit Beratungserfahrung*, den Erwartungen *aller Verbraucher* an Beratungsdokumentation gegenüber. Die Eigenschaften, die die größte Abweichung zwischen Erfahrungen und Erwartungen aufweisen, besitzen den höchsten Verbesserungsbedarf aus Sicht der Verbraucher.

Bitte beurteilen Sie die Beratungsdokumentation, die Sie bereits erhalten haben bzw. aus den Medien kennen, anhand verschiedener Eigenschaften. Sagen Sie bitte jeweils, wie gut eine Aussage aus Ihrer Erfahrung auf die Beratungsdokumentation zutrifft.



*Hinweis: 4 negativ formulierte Aussagen wurden zu Zwecken der Vergleichbarkeit recodiert.

Abbildung 32: Gegenüberstellung von Erwartungen und bewerteten Erfahrungen zu Beratungsdokumentationen

Zunächst betrachten wir die am zutreffendsten bewerteten Erwartungen: Verbraucher erwarten, dass Beratungsdokumentationen die Inhalte der Beratung wiedergeben. Dabei sollte die Sprache verständlich sein und die Gestaltung kurz und übersichtlich (transparent) sein. Außerdem sollte zusätzlicher Papierkram vermieden werden. Die Befragten erwarten, dass sie mit Hilfe der Beratungsdokumentation nachvollziehen können, warum sie sich wie entschieden haben. Außerdem erwarten die Befragten, dass die Beratungsdokumentation sie im Streitfall schützt.

In der Gegenüberstellung von bewerteten Erfahrungen und Erwartungen zeigt sich, dass die Erwartungen der Verbraucher in jeder Eigenschaft hinter den Erfahrungen zurückbleiben. Die farbig markierten Eigenschaften zeigen die Eigenschaften, bei denen die bewertete Erfahrung am stärksten von den Erwartungen abweicht. Es zeigt sich ein ähnliches Bild, wie bei der Portfolio-Analyse im Hinblick auf die Verbesserungsmöglichkeiten folgender Eigenschaften:

- Unterstützung, um das Thema der Beratung besser zu verstehen,
- Unterstützung, um eine Produktentscheidung zu treffen,
- Übersichtlichkeit und Verständlichkeit (auch zum Thema Fach-Chinesisch).

Außerdem sehen die Verbraucher Verbesserungsmöglichkeiten darin, die Beratungsdokumentation nicht nur zum Vorteil des Beraters zu formulieren.

5.2.7 Verzichtsrecht

Im Bereich Versicherungen kann der Kunde auf eine Beratungsdokumentation unter bestimmten Bedingungen verzichten.[480] Insbesondere muss der Verzicht in einer gesonderten schriftlichen Erklärung erfolgen. Außerdem muss der Berater den Kunden über die Folgen eines Verzichts aufklären. Im folgenden Abschnitt werten wir die Verbraucher-Befragungen zum Verzichtsrecht aus. Im Einzelnen betrachten wir:

- Wie vielen Verbrauchern das Verzichtsrecht bekannt ist (5.2.7.1) und
- welche Bedeutung das Verzichtsrecht für die Verbraucher hat (5.2.7.2).

5.2.7.1 Bekanntheitsgrad des Verzichtsrechtes

Als Ausgangspunkt für die weiteren Betrachtungen zum Verzichtsrecht haben wir die Verbraucher befragt, ob ihnen das Verzichtsrecht bekannt ist.

[480] 2.2.1.5.

Im Bereich Versicherungen können Kunden auf die Beratungsdokumentation verzichten. Ist Ihnen dieses Verzichtsrecht bekannt? n=1.003

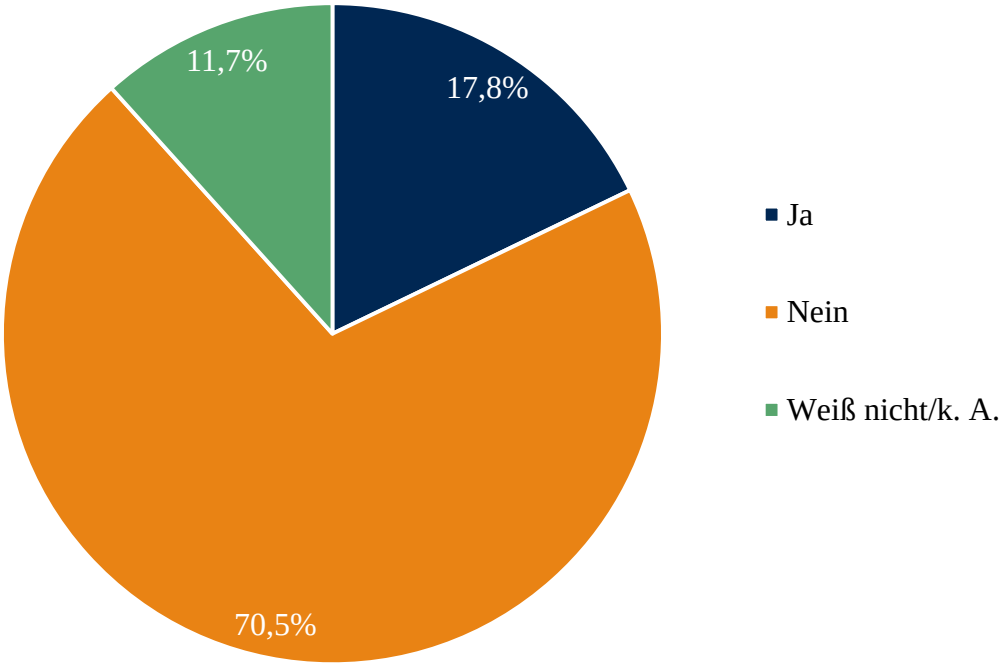


Abbildung 33: Bekanntheit des Verzichtsrechts

Es zeigt sich, dass das Verzichtsrecht weitgehend unbekannt ist. 70,5% der Befragten geben an, das Verzichtsrecht nicht zu kennen. Lediglich 17,8% kennen das Recht, auf eine Dokumentation bei Versicherungsberatungen verzichten zu können.

Außerdem zeigt sich, dass die Befragten, die das Verzichtsrecht kennen (17,8%), überwiegend „Profis“ sind: der Anteil der „Profis“ unter ihnen beträgt 54,2%, der Anteil der „Laien“ unter denen, denen das Verzichtsrecht bekannt ist, lediglich 12,9%.

Um für die weitere Befragung eine gleiche Wissensbasis unter den Verbrauchern mit und ohne Kenntnisse zum Verzichtsrecht zu schaffen, haben wir allen Befragten einen kurzen Erläuterungstext zum Verzichtsrecht vorgelegt.

Anschließend haben wir die Verbraucher danach gefragt, wie sie das Verzichtsrecht mit eigenen Worten erklären würden. Sehr bezeichnend ist die Tatsache, dass 29,6% der Befragten trotz des zuvor vorgelegten Erläuterungstextes nicht in der Lage waren, das Verzichtsrecht zu erklären. Die drei häufigsten Erklärungsversuche der restlichen Verbraucher lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Der Kunde hat einen Anspruch darauf, auf die Beratungsdokumentation zu verzichten. Der Verzicht muss schriftlich festgehalten werden (36,8%),

- Wenn der Kunde verzichtet hat, hat er im Streitfall keine Rechtssicherheit (16,5%) und
- Wenn der Kunde verzichtet hat, hat er keinen Nachweis/Beweis/Beleg über Vereinbarungen mehr (15,7%).

5.2.7.2 Bedeutung des Verzichtsrechts

Wie schätzen die Verbraucher die Bedeutung des Verzichtsrechts ein?

Für wie wichtig halten Sie das Verzichtsrecht bei Beratungsdokumentationen insgesamt? Bitte bewerten Sie dies mit Hilfe einer Skala. n=1.003

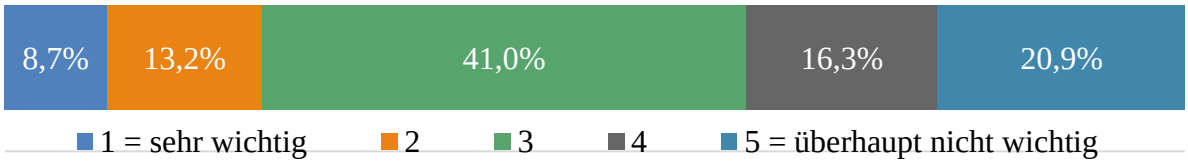


Abbildung 34: Bedeutung des Verzichtsrechts[481]

Viele Befragte stehen dem Verzichtsrecht unentschlossen gegenüber (41,0%) oder sie betrachten es als wenig bis überhaupt nicht wichtig (37,2%). Lediglich 21,9% der Befragten halten das Verzichtsrecht für sehr wichtig oder wichtig. Mehr „Laien“ als „Profis“ sind hinsichtlich dieser Frage unentschlossen. Mehr „Profis“ als „Laien“ halten das Verzichtsrecht als wenig bis gar nicht wichtig.

Die Ergebnisse dieser Frage sind im Wesentlichen altersunabhängig. Die meisten Befragten begründen diese skeptische Grundhaltung damit, dass sie in einem Verzicht keine Vorteile für sich erkennen können. 69,4% der Befragten geben ferner an, dass sie nicht auf die Beratungsdokumentation verzichten würden, weil sie sich absichern möchten.

In welchen Fällen würden die Verbraucher vom Verzichtsrecht Gebrauch machen?

[481] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 100,1%.

Bitte beurteilen Sie, ob und in welchen Fällen Sie von Ihrem Recht, auf die Beratungsdokumentation zu verzichten, Gebrauch machen würden. n=1.003

Auf eine Beratungsdokumentation im Versicherungsbereich würde ich…

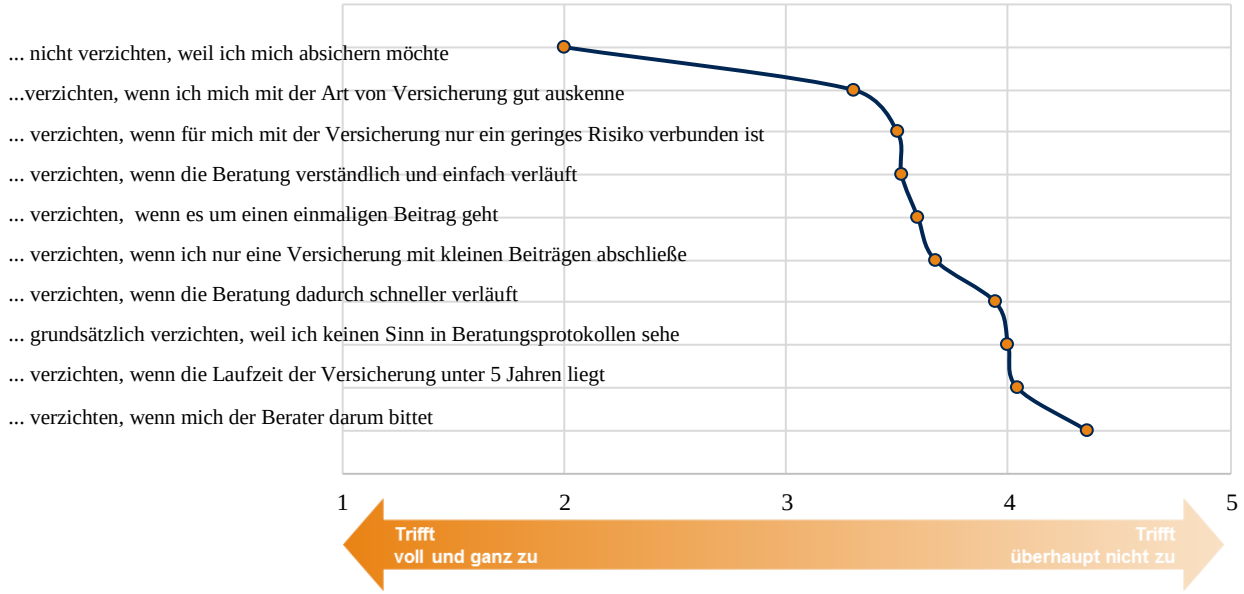


Abbildung 35: Fälle zum Gebrauch des Verzichtsrechts

Die Mehrheit der Befragten will nicht grundsätzlich auf Dokumentationen verzichten. Ganz besonders würden die Verbraucher nicht verzichten, wenn der Berater darum bittet. Ein Verzicht wird daher vor allem aus eigenem Antrieb erklärt. Aber auch im Hinblick auf weitere Beratungssituationen, in denen ein Verzicht als denkbar erscheint, würden die Verbraucher mehrheitlich nicht verzichten.

85,0% der befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung haben noch nie auf eine Beratungsdokumentation verzichtet. Von den Verbrauchern, die bereits einmal verzichtet haben, hat der größte Teil lediglich mündlich verzichtet und damit nicht rechtswirksam. Nach Angaben der Verbraucher sind aber auch unter den schriftlich vereinbarten Verzichtserklärungen nur wenige, die in einem separaten Dokument vereinbart und speziell für den Verbraucher formuliert sind.

Haben Sie bereits einmal von sich aus auf eine Beratungsdokumentation verzichtet (und das sogenannte Verzichtsrecht in Anspruch genommen)? n=786

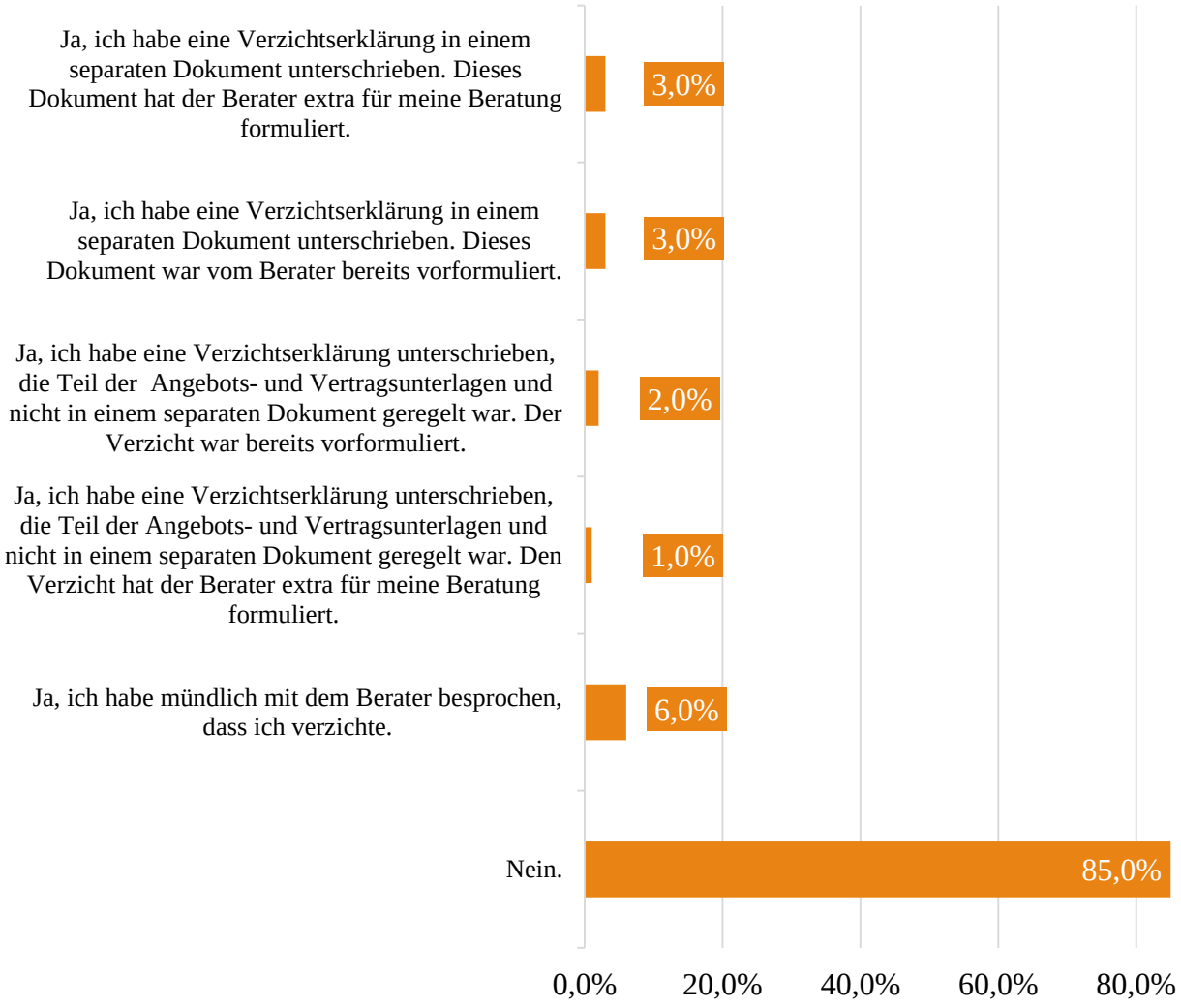


Abbildung 36: Erlebter Verzicht

Diejenigen, die verzichtet haben, haben das Verzichtsrecht vor allem bei folgenden Anliegen/Produkten genutzt:

- bei Hausratversicherungen (18,3%),
- allgemeinen Versicherungen (17,2%),
- Kfz-/Auto-Versicherungen (18,3%) sowie
- Haftpflichtversicherungen (10,8%).

Diese Zahlen deuten darauf hin, dass der Verzicht insbesondere für „einfache“ Versicherungen genutzt wird.[482] An dieser Stelle weisen wir darauf hin, dass die Basis für diese Frage bereits so klein ist, dass die Antworten lediglich als Indiz genutzt werden können. Die Beant-

[482] 5.2.2.2.

wortung der Frage aus Abbildung 36 insgesamt zeigt, dass das Verzichtsrecht keine besondere Bedeutung in der Praxis hat; auch nicht für „einfache“ Versicherungen. Obwohl das Recht bei jedem Beratungsgespräch zu Versicherungen bei Vermittlern gegeben wäre.

Unter allen befragten Verbrauchern spricht sich die Mehrheit dafür aus, das Verzichtsrecht nicht weiter auf den Geldanlage- und Wertpapierbereich zu übertragen. 20,9% der Befragten wünschen sich dagegen ein Verzichtsrecht im Geldanlage- und Wertpapierbereich. 26,4% der Befragten ist unentschlossen.

Welche Verbraucher sprechen sich für die Ausweitung des Verzichtsrechts aus? Die Verhältnisse von „Laien“ und „Profis“ sind annähernd ausgeglichen unter den Befragten. Es haben knapp 3% mehr „Profis“ für eine Ausweitung gestimmt und entsprechend ungefähr 3% mehr „Laien“ sich dagegen ausgesprochen.

Das Verzichtsrecht gilt nur für den Versicherungsbereich. Sollte ein Verzichtsrecht auch im Geldanlage- und Wertpapierbereich eingeführt werden? n=1.003

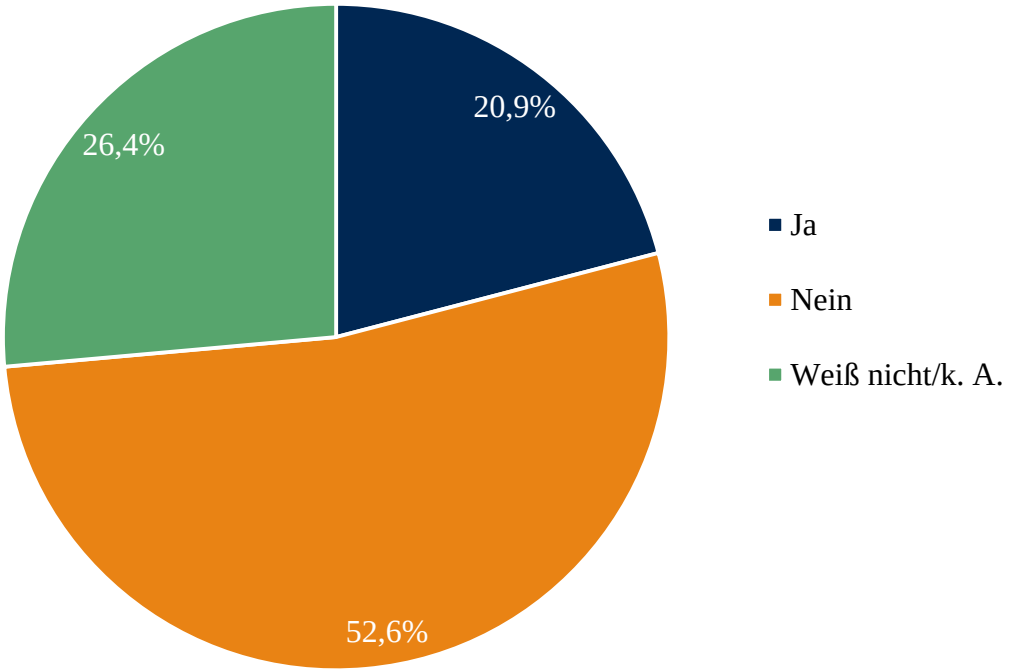


Abbildung 37: Einführung des Verzichtsrechts im Geldanlage- und Wertpapierbereich[483]

[483] Aufgrund der Rundung auf eine Nachkommastelle ergibt sich eine Summe der Prozentangaben von 99,9%.

5.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung zeigen, dass das Thema Beratung im Finanz- und Versicherungsbereich eine hohe Bedeutung für die Verbraucher hat. 78,3% der befragten Verbraucher haben sich bereits mindestens einmal beraten lassen. Am häufigsten lassen sich Verbraucher zu Versicherungen beraten. Im Vordergrund stehen dabei zum einen Sach-, Haftpflicht- und Kfz-Versicherungen, zum anderen Vorsorgeprodukte wie Renten-, Berufsunfähigkeits- oder Kapitallebensversicherungen. Wertpapiere und Investmentfonds folgen erst danach. Im Mystery-Shopping war der Rücklauf an Beratungsdokumentationen zu Versicherungsprodukten unterdurchschnittlich. Im Hinblick darauf, dass gerade diese Produkte quantitativ besonders bedeutend für die Beratung der Verbraucher sind, sollte für diesen Bereich über Maßnahmen nachgedacht werden. Wie bereits in 4.2.5 aufgezeigt, scheinen hier Kontrollen zu fehlen und Anreize zur Erfüllung der Pflichten zu niedrig zu sein.

Diese rein *quantitative* Betrachtung sollte allerdings nicht allein herangezogen werden, wenn man die Bedeutung von Produkttypen bewertet. Zu bedenken sind auch *qualitative* Gesichtspunkte. So zahlen Verbraucher zum Beispiel für Vorsorge- und Anlageprodukte höhere Beiträge ein. Zum Teil sind solche Produkte mit hohen Kosten verbunden oder bergen Verlustrisiken. Dies kann eine große Rolle für den Verbraucher spielen. Betrachtet man zusätzlich qualitative Aspekte, so kommt Anlageprodukten ebenso eine hohe Bedeutung zu.
Die rein quantitative Betrachtung ist an dieser Stelle wichtig, um einen Eindruck von den häufig beratenen Produkttypen zu erhalten. Eine ausschließliche Interpretation der quantitativen Aspekte reicht jedoch nicht aus, um die Gesamtbedeutung von Produkttypen in der Beratung zu bewerten.

Anschließend haben wir betrachtet, welche Beratertypen häufig für Beratungen in Anspruch genommen werden. Am häufigsten suchen Verbraucher Bankberater auf. Fasst man die gewerblichen Berater zusammen, so kommt ihnen aber eine ähnliche Bedeutung zu.

Vor dem Hintergrund des Mystery-Shoppings sind die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung zu den in Anspruch genommenen Beratertypen bedenklich. Grundsätzlich war der Rücklauf von Dokumentationen bei allen Beratertypen im Mystery-Shopping enttäuschend. Aber insbesondere die gewerblichen Berater[484] weisen unterdurchschnittliche Rücklaufquoten auf. Da die gewerblichen Berater nach den Erkenntnissen der Verbraucher-Befragung in ihrer Bedeutung den Bankberatern gleichzustellen sind, ist dies ein bedenkliches Ergebnis.

[484] Mit Ausnahme der Honorarberater und Finanzanlagenvermittler.

Daher sollten Maßnahmen erwogen werden, um die Rücklaufquoten zu erhöhen und die Unterschiede im Hinblick auf die verschiedenen Beratertypen auszugleichen.

Bei der Frage nach ausgehändigten Dokumentationen zeigt sich wie schon im Mystery-Shopping, dass nicht einmal jeder zweite Kunde eine Dokumentation erhalten hat. Darüber hinaus lassen die Angaben der befragten Verbraucher darauf schließen, dass die Rücklaufquote tatsächlich noch unter 39,1% liegt. Dies bestätigen auch Ergebnisse anderer Untersuchungen zu Beratungsdokumentationen.[485]

Die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung zeigen ferner, dass Verbraucher in vielen Fällen Dokumentationen nicht kennen und auch nicht erklären können. Dies weist auf ein Informationsdefizit hin und lässt auf Verwechslungseffekte schließen, wie wir sie bereits beim Mystery-Shopping gesehen haben. Zu prüfen ist, ob und wie über Maßnahmen sichergestellt werden kann, dass Verbraucher besser über Beratungsdokumentationen aufgeklärt werden können, um diese besser zu erkennen. Nachgedacht werden sollte in diesem Zusammenhang auch darüber, wie es gelingen kann, bei den Verbrauchern einen Wiedererkennungseffekt von Dokumentationen zu ermöglichen. Bereits im Rahmen anderer Studien wurden beispielsweise vereinheitlichende Standards gefordert.[486] Dies wird zu diskutieren sein.

Grundsätzlich zeigen die Befragungsergebnisse, dass Verbraucher das Thema „Beratungsdokumentation“ als wichtig oder sehr wichtig einstufen (69,0%). Unter den Verbrauchern jüngeren bis mittleren Alters ist die Bedeutung dabei niedriger ausgeprägt, als bei Verbrauchern höheren Alters. Da gerade die jüngere bis mittelalte Generation Zielgruppe von Vorsorge- und Anlageprodukten ist, erscheint es sinnvoll, das Thema „Beratungsdokumentation“ in seiner Bedeutung noch besser zu positionieren. Auch hier könnten Maßnahmen zur Verbraucheraufklärung ein Mittel sein.

Verbraucher besetzen Beratungsdokumentation überwiegend mit positiven Eigenschaften. Vor allem betrachten sie die Beratungsdokumentation als Hilfestellung. Dabei werden die Themen „Nachweis“ und „Mittel zur Rechtssicherheit“, „Schutz vor Falschberatung“ und „Instrument zur Nachvollziehbarkeit der Inhalte des Gesprächs“ am häufigsten genannt.

Verbesserungspotenzial sehen die Verbraucher im Hinblick auf Verständlichkeit und Übersichtlichkeit von Beratungsdokumentationen. Darüber hinaus sollten Beratungsdokumentationen mehr Sicherheit vermitteln. Gleichzeitig soll aus Verbrauchersicht die Möglichkeit ver-

[485] Hierzu 3.
[486] Hierzu 3.2.2 und 3.7.2.

bessert werden, über die Beratungsdokumentation das Thema der Beratung besser zu verstehen und die Entscheidung für ein Produkt zu erleichtern.

Das Verzichtsrecht ist unter Verbrauchern weitgehend (70,5%) unbekannt und kann von ihnen auch nur unzureichend erklärt werden. Hinsichtlich der Bedeutung des Verzichtsrechts zeigen sich 41,0% der Verbraucher unentschlossen, was vor dem Hintergrund der weitgehenden Unbekanntheit plausibel erscheint. Ungefähr ebenso viele Verbraucher (37,2%) halten das Verzichtsrecht für wenig bis überhaupt nicht wichtig. Außerdem werden mit dem Verzichtsrecht häufig negative Eigenschaften assoziiert. Die Mehrheit der Verbraucher würde auf die Dokumentation nicht verzichten, da sie sich absichern möchte. Der Anteil derer, die in der Praxis bereits einmal verzichtet haben, ist gering (15,0%). Wenn verzichtet wurde, dann nur selten in der rechtlich vorgesehenen Form.

Ist vor diesem Hintergrund eine Ausweitung des Verzichtsrechts auf Geldanlagen und Wertpapiere sinnvoll? Die Mehrheit der Verbraucher lehnt eine solche Ausweitung ab (52,6%), ungefähr ein Viertel ist unentschlossen (26,4%). Eine Minderheit von immerhin 20,9% wünscht sich jedoch, dass man auch bei Beratungen zu Geldanlagen und Wertpapieren auf eine Dokumentation verzichten kann. Ob ein Verzichtsrecht im Anlagebereich für bestimmte Konstellationen sinnvoll sein kann, geben die Ergebnisse nicht her. Einem Teil der Befragten käme ein solches Verzichtsrecht gelegen. Daher kann aus Verbrauchersicht nicht ausgeschlossen werden, dass in bestimmten Einzelfällen und Konstellationen, ähnlich wie bei Versicherungen, ein Verzicht auf eine Beratungsdokumentation sinnvoll erscheint.

Auch *Oehler* regte bereits an, die Möglichkeit des Verzichts für Versicherungen und Anlageprodukte gleichberechtigt zu regeln.[487] Er stellt dabei auf die Erfahrung der Kunden ab und lehnt auch Unterschiede hinsichtlich des gewählten Kommunikationsmediums ab.

Zusammenfassend lassen sich aus den Ergebnissen der Verbraucher-Befragung einige Schlussfolgerungen ziehen:

1. Die Dokumentationspflicht sollte beibehalten werden.
   Beratungen zu Finanzen und Versicherung werden vielfach in Anspruch genommen. Der Beratungsdokumentation spricht ein großer Teil der Verbraucher eine hohe Bedeutung zu.

[487] Hierzu 3.7.2

2. Verbraucher müssen besser aufgeklärt werden.

   Viele Befragte hatten Schwierigkeiten zu erklären, wozu Dokumentation und das Verzichtsrecht nutzen. Verwechslungen von Unterlagen können infolgedessen nicht ausgeschlossen werden.

3. Die Branche muss an der Qualität der Dokumentationen arbeiten.

   Die befragten Verbraucher selbst geben an, dass die Dokumentationen in einigen Punkten verbesserungsfähig sind: Verständlichkeit, Übersichtlichkeit und Unterstützung bei der Auswahlentscheidung zu einem Produkt sowie hinsichtlich der Nachvollziehbarkeit des Gesprächs. Hier könnte die Branche selbst über eine eigene Initiative nachdenken und selbst neue Ziele und Maßstäbe definieren und durchsetzen.

4. Auch die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung sprechen für zusätzliche Kontrollen.

   Insbesondere die niedrige von den Verbrauchern angegebene Rücklaufquote von Dokumentationen von höchstens 39,1% macht deutlich, dass zusätzliche Kontrollen von Beratern erforderlich sind.

6 Experten-Analyse

6.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign

In diesem sechsten Kapitel stellen wir die Ergebnisse Experten-Analyse dar. Im Rahmen der Experten-Analyse untersuchen wir die Dokumentationen, die wir im Mystery-Shopping gewonnen haben, nach bestimmten Kriterien.

Die Kriterien haben wir in drei Themenbereiche unterteilt:

1. Einsatz der Beratungsdokumentation
2. Inhalte der Beratungsdokumentation und
3. Verständlichkeit der Beratungsdokumentation.

Für den Bereich „Einsatz“ und „Verständlichkeit“ werten wir die Dokumentationen aus Beratungen zu Anlageprodukten und zu Versicherungsprodukten zusammen aus. Die Auswertung zum Bereich „Inhalte“ nehmen wir getrennt nach Anlage- und Versicherungsprodukten vor, da sich die rechtlichen Anforderungen stark unterscheiden.

Im Anhang beschreiben wir ausführlich,

- welche Unterlagen wir untersuchen (15.4.1),
- wie die Experten-Analyse organisatorisch abläuft (15.4.2.1) und
- wie der Kriterien-Katalog aufgebaut ist (15.4.2.2).

6.2 Ergebnisse der Experten-Analyse

6.2.1 Vorbemerkung zum Stichprobenumfang

Im Rahmen des Mystery-Shoppings haben wir insgesamt 119 Testberatungen durchgeführt. In 29 Testfällen wurde dem Testkäufer eine Beratungsdokumentation übergeben, die wir auswerten können. In vielen Testfällen hat der Testkäufer weitere Unterlagen, wie Verkaufsprospekte, erhalten. In Abschnitt 4.2 haben wir dies ausführlich dargestellt. Der Umfang der Stichprobe ist aufgrund der geringen Rücklaufquote gering, die statistische Aussagekraft entsprechend eingeschränkt.

In den folgenden Abschnitten stellen wir die Ergebnisse der Experten-Analyse für alle in 15.4.2.2 vorgestellten Kriterien dar. Für den Themenbereich „Einsatz“ zeigen wir das Ergebnis zum jeweiligen Kriterium gemeinsam für Beratungen zu Anlage- und Versicherungspro-

dukten. Wenn es interessant erscheint, geben wir zusätzlich an, inwieweit sich die Ergebnisse für Anlage- und Versicherungsprodukte unterscheiden. Ebenso verfahren wir bei der Auswertung der Verständlichkeit. Für den Themenbereich „Inhalt“ untersuchen wir die Dokumentationen zu Anlage- und Versicherungsprodukten aufgrund der unterschiedlichen Gesetzesanforderungen getrennt. Sofern es für den Leser von Interesse erscheint, wurden die einzelnen Ergebnisse zusätzlich nach Beratertyp unterteilt.

6.2.2 Einsatz der Beratungsdokumentationen

6.2.2.1 Wann erstellen Berater die Dokumentation und auf welchem Weg händigten sie diese aus?

n=29

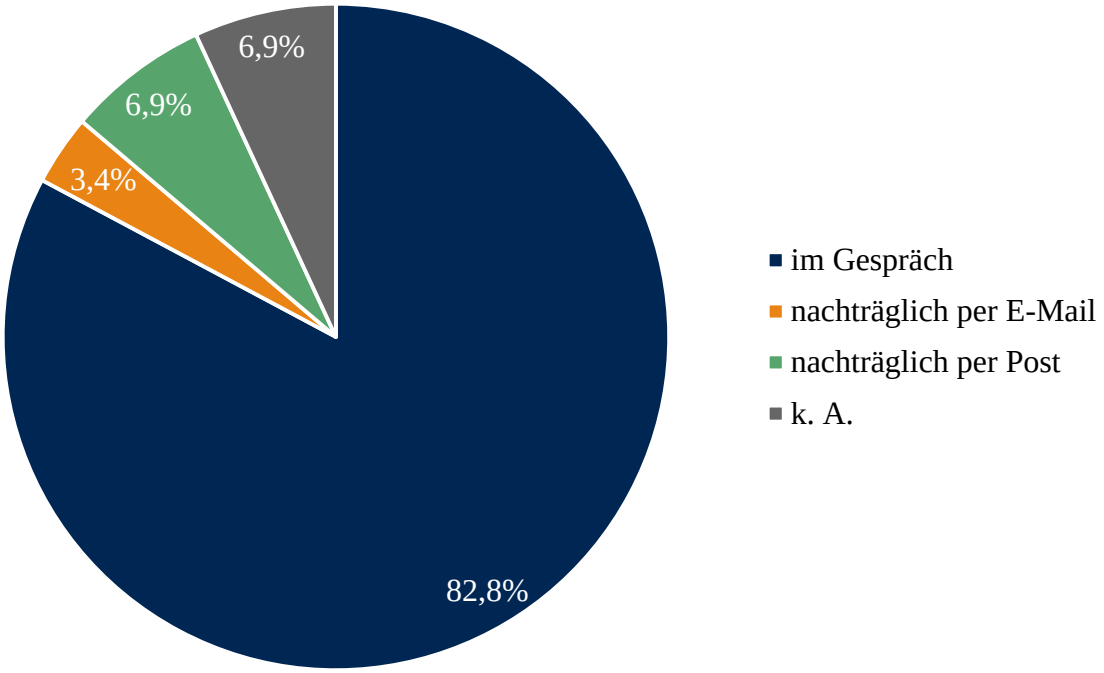


Abbildung 38: Art der Aushändigung von Dokumentationen

24 Testkäufern (82,8%) wurde die Dokumentation im Gespräch ausgehändigt. In 3 Fällen wurden die Dokumentationen erst später nach dem Gespräch ausgehändigt. Davon erhielten 2 Testkäufer die Dokumentation per Post, 1 Testkäufer per E-Mail. [488] Unter den 3 Testkäufern, die ihre Dokumentation erst später erhielten, erkannte ein Testkäufer bereits im Gespräch,

[488] Per Post: je einer aus einer Beratung zu einem Anlageprodukt und einem Versicherungsprodukt;
Per E-Mail: aus einer Beratung zu einem Anlageprodukt.

dass die Dokumentation erstellt wurde. Diesem Testkäufer wurde anscheinend die bereits erstellte Dokumentation erst später zugestellt. Von den 24 Fällen, bei denen die Dokumentation persönlich übergeben worden ist, haben 5 Test-Kunden während des Gesprächs nicht erkennen können, dass eine Dokumentation erstellt wurde. 19 Testkäufer hingegen konnten die Erstellung der Dokumentation bereits während der Beratung erkennen. 2 Testkäufer machten zu beiden Fragen keine Angabe.

Die folgende Übersicht veranschaulicht noch einmal die Verteilung:

Dokumentation…	…im Gespräch erhalten	…nachträglich erhalten	k. A.	Summe
…Entstehung beobachtet	19	1	1	21
…Entstehung nicht beobachtet	5	2	1	8
Summe	24	3	2	29

Tabelle 8: Übersicht über Beobachtung der Dokumentationserstellung und dem Zeitpunkt der Aushändigung der Dokumentation

Unter den 3 Testkäufern, die die Dokumentation erst später erhielten, waren 2, die zu einem Anlageprodukt beraten wurden. Diese hätten nach den bestehenden gesetzlichen Regelungen die Dokumentation jedoch direkt im Anschluss an das Gespräch erhalten müssen. Bei diesen Beratungen liegt ein Verstoß gegen die gesetzlichen Vorgaben vor.

6.2.2.2 Ist die Dokumentationspflicht des Beraters Gegenstand des Beratungsgesprächs?

Um zu betrachten, ob der Berater seine Dokumentationspflichten offen kommuniziert, prüfen wir, ob er den Kunden auf die Dokumentation aktiv aufmerksam macht. 20 Berater machten den Kunden aktiv auf die Dokumentation aufmerksam. Dies entspricht einem Anteil von 69,0% der Beratungen, in denen Kunden eine Dokumentation erhielten. Davon haben 14 Berater die Dokumentation detailliert erläutert, 3 Berater haben die Dokumentation zwar erwähnt, aber nicht weiter erläutert. 3 Testkäufer gaben zu dieser Frage einen „Sonstigen Freitext“ an. Diese freien Antworten lassen sich inhaltlich aber ebenso einordnen unter „Dokumentation erwähnt, aber nicht erläutert“.

9 Berater machten den Kunden nicht auf die Dokumentation aufmerksam (31,0%). In diesen 9 Gesprächen musste in 6 Fällen der Kunde erst nach der Dokumentation fragen. In 3 Fällen händigte der Berater die Dokumentation ohne Nachfragen aus, aber auch ohne weiter auf die Dokumentation einzugehen.

6.2.2.3 In welcher Form erstellt der Berater die Dokumentation?

Wie in 15.4.2.2.1 geschildert, unterscheiden wir vier verschiedene Formen, in der die Dokumentation in den Testberatungen ausgehändigt wurde:

1. frei formulierter Text, handschriftlich verfasst (0 Fälle)
2. Formular direkt am Computer ausgefüllt (18 Fälle)
3. Formular per Hand ausgefüllt (7 Fälle)
4. frei formulierter Text, am Computer verfasst (4 Fälle).

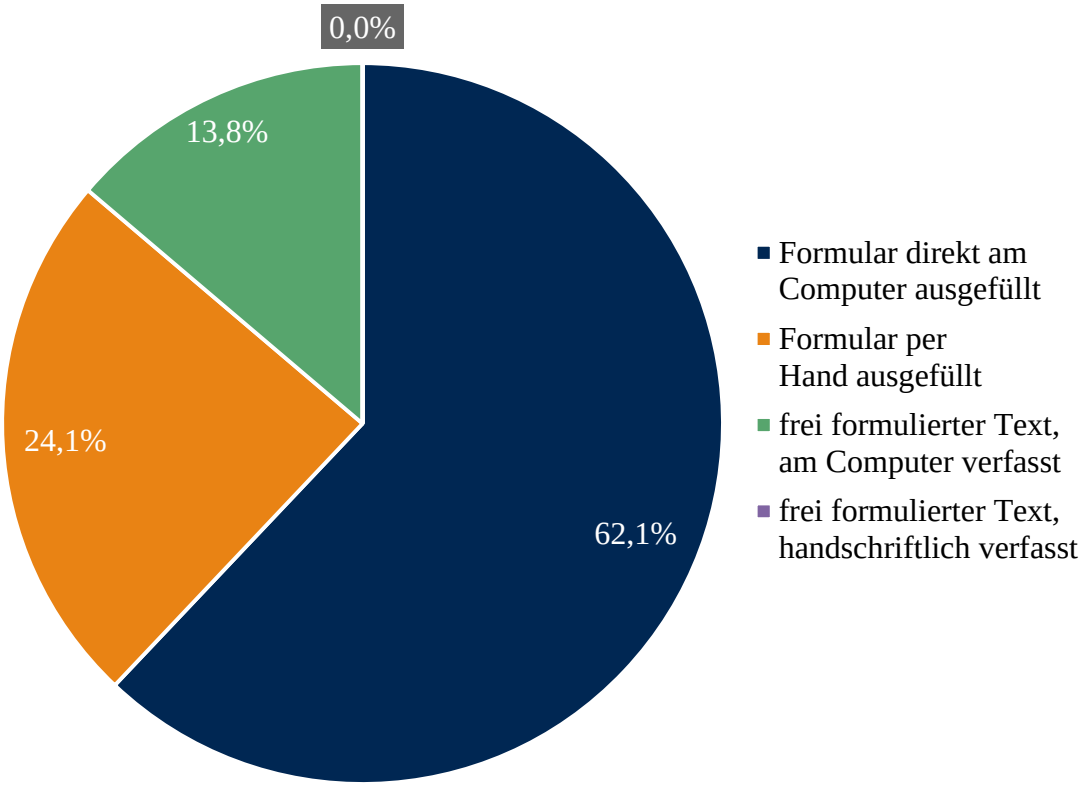


Abbildung 39: Formen von Beratungsdokumentationen insgesamt

86,2% (25 von 29) der Dokumentationen wurden anhand von Formularen erstellt. Die meisten der 25 per Formular erstellten Dokumentationen wurden auch im Gespräch ausgehändigt. Nur 2 Dokumentationen wurden dem Kunden erst später nachgeschickt.

So haben die unterschiedlichen Beratertypen dokumentiert:

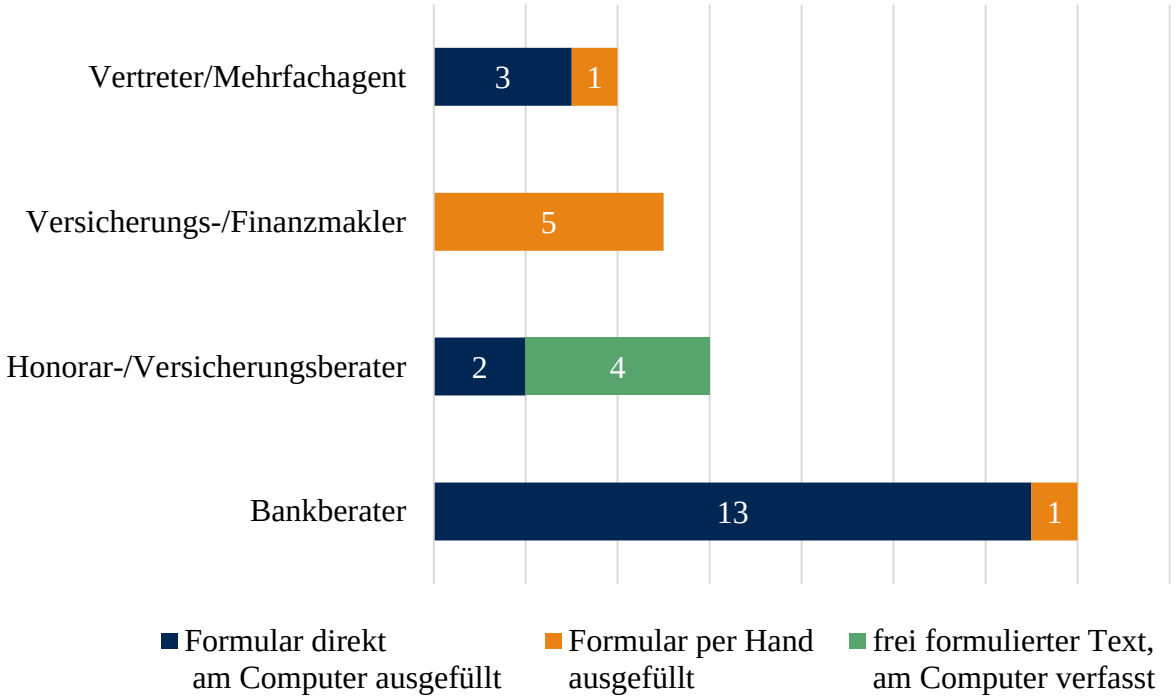


Abbildung 40: Formen von Beratungsdokumentationen nach Beratertypen

Die getesteten Makler, die eine Dokumentation aushändigten, nutzten ausschließlich Formulare, die mit der Hand auszufüllen waren. Unter diesen Maklern befanden sich 4, die zu Anlageprodukten berieten und einer zu Versicherungen.

Alle am PC verfassten Freitext-Dokumentationen wurden von Honorarberatern verfasst. Bankberater nutzten ausschließlich Formulare. Dabei überwiegend (13 von 14) Formulare, die direkt am Computer ausgefüllt werden. Auch die Mehrfachagenten griffen ausschließlich auf Formulare zurück (3 PC gestützte, 1 handschriftlich ausgefülltes).

6.2.2.4 Hatte der Testkäufer ausreichend Zeit, um die Dokumentation zu prüfen?

Unter den 29 Testkäufern, die eine Dokumentation erhielten, geben 20 (69,0%) an, ausreichend Zeit zur Prüfung der Dokumentation gehabt zu haben. 9 Testkäufer verneinten die Frage.

6.2.2.5 Bietet der Berater dem Testkäufer an, auf die Dokumentation zu verzichten?

In 4.2.3.1 haben wir für alle befragten Testkäufer dargestellt, wie vielen angeboten wurde, auf die Dokumentation zu verzichten. Unter den 119 Testkäufer gaben das nur 2 Testkäufer an. Diese beide Testkäufer erhielten keine Dokumentation. Von den 29 Testern, die eine Dokumentation erhielten, wurde keinem ein Verzicht angeboten.

6.2.2.6 Bittet der Berater die Testkäufer, die Dokumentation zu unterschreiben?

Wir haben die 29 ausgehändigten Dokumentationen dahingehend geprüft, ob ein Feld für die Unterschrift vorgesehen ist. Bei 22 der 29 Dokumentationen (75,9%) ist ein solches Unterschriftenfeld vorgesehen. In insgesamt 8 von 11 Dokumentationen zu Versicherungsprodukten (72,7%) und in 14 von 18 zu Anlageprodukten (77,8%) gibt es ein Unterschriftenfeld. Bei 24,1% (7 von 29) ist ein solches Feld nicht gegeben.

Was genau soll der Kunde mit seiner Unterschrift bestätigen? Bei den 22 Dokumentationen, in denen eine Unterschrift vorgesehen ist, sollten folgende Aspekte mit der Unterschrift bestätigt werden:

- ausschließlich der Erhalt der Dokumentation: 2,
- der Inhalt der Dokumentation: 3,
- der Erhalt und der Inhalt der Dokumentation: 5 und
- keine konkrete Angabe zur Art der Bestätigung („Blanko-Unterschrift“): 10 sowie
- Sonstiges: 2.

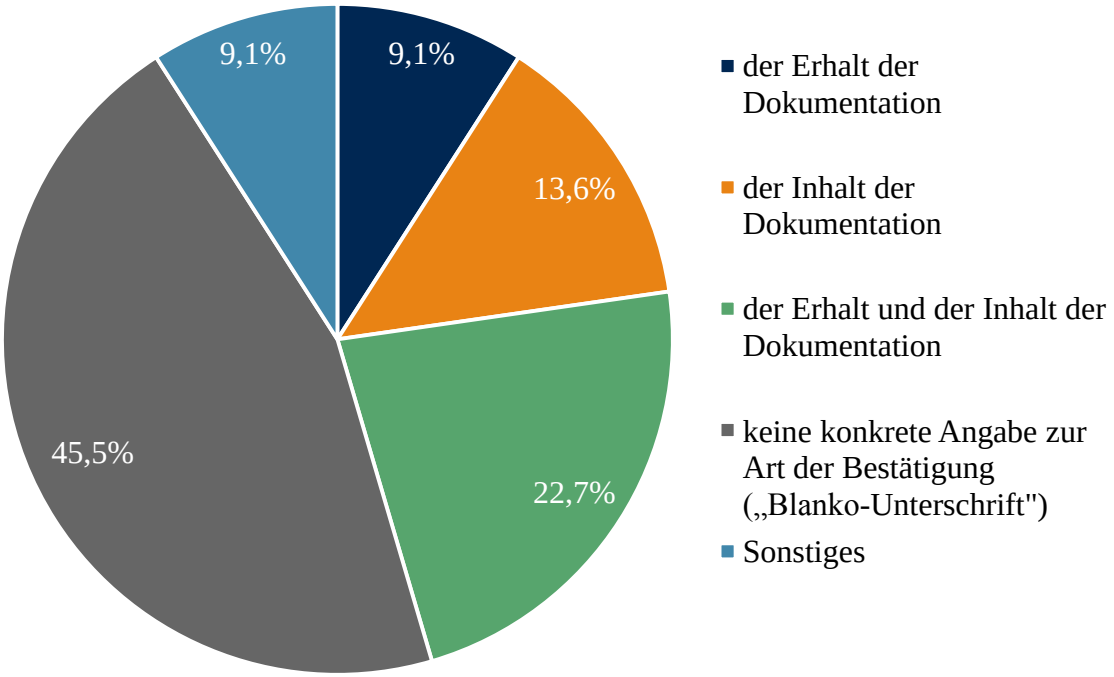
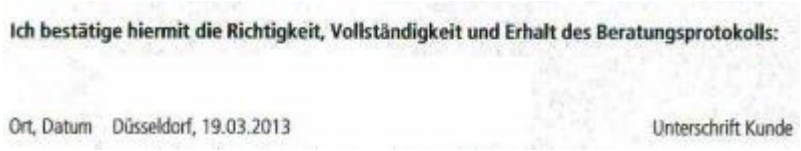


Abbildung 41: Was bestätigen Kunden mit ihrer Unterschrift?

Betrachten wir die Ergebnisse aggregiert, so zeigt sich: 90,9% (20 von 22) der ausgehändigten Dokumentationen, die eine Unterschrift des Kunden vorsehen, bringen den Kunden in eine für ihn ungünstige Position. Der Kunde würde mit seiner Unterschrift den Inhalt bestätigen (3), den Inhalt und den Erhalt bestätigen (5), Sonstiges bestätigen (2) oder sogar eine „Blanko-Unterschrift“ unter der Dokumentation leisten (10). Im Fall „Sonstiges“ bestätigt ein Kunde, dass er über alle Risiken bei Anlagen in Wertpapieren und Versicherungen aufgeklärt wurde. Ein weiterer Kunde bestätigt einen Haftungsausschluss des Beraters. Von den insgesamt 20 Dokumentationen, die den Kunden in eine ungünstige Position bringen, wurden 12 zu Anlageprodukten (85,7%) und 8 zu Versicherungsprodukten (100,0%) erstellt. Dies bedeutet kurz gefasst: alle Dokumentationen, die im Versicherungsbereich eine Unterschrift vorsahen, und die meisten Dokumentationen, die im Anlagebereich eine Unterschrift vorsahen, benachteiligen den Kunden.

Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie die Unterschrift des Kunden in Beratungsdokumentationen wiedergegeben wird:


Ich bestätige hiermit die Richtigkeit, Vollständigkeit und Erhalt des Beratungsprotokolls:

Ort, Datum Düsseldorf, 19.03.2013 Unterschrift Kunde

Abbildung 42: Praxisbeispiel für die Darstellung des Unterschriftenfelds für Kunden

Über die Prüfung der Art der Unterschrift hinaus werten wir aus, wie viele Testkäufer gebeten wurden, die Dokumentation auch tatsächlich zu unterschreiben. Von den 29 Testkäufern, die eine Dokumentation erhielten, wurden 13 vom Berater gebeten, die Dokumentation zu unterschreiben, 9 im Bereich Anlageprodukte und 4 im Bereich Versicherungsprodukte. Nur einer der 13 Berater forderte den Testkäufer unter der Bedingung zur Unterschrift auf, ansonsten das Geschäft nicht zu tätigen.

Unter den 13 Testkäufern, die um eine Unterschrift gebeten wurden, gaben 6 an, über die Folgen einer geleisteten Unterschrift aufgeklärt worden zu sein, 5 im Bereich Anlageprodukte und einer im Bereich Versicherungsprodukte. Von 6 Beratern, die den Testkäufer über die Unterschrift aufgeklärt haben, wies aber nur ein einziger auf die tatsächlichen Folgen der Unterschrift hin. Die anderen machten zu den Folgen falsche Angaben. Anscheinend werden die Kunden bewusst über die Konsequenzen ihrer Unterschrift im Unklaren gelassen.

6.2.2.7 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

In diesem Abschnitt 6.2.2 haben wir betrachtet, wie Berater die Beratungsdokumentation einsetzen, und Folgendes festgestellt:

Die Berater händigen überwiegend (82,8%) die Dokumentation direkt im Gespräch aus. 10,3% der Berater reichen die Dokumentation später nach.

In 69,0% der Testfälle mit Dokumentation hat der Berater selbst den Kunden auf die Dokumentation aufmerksam gemacht. Die meisten davon (70,0% der 69,0%) haben die Dokumentation dann auch detailliert erläutert.

In 31,0% der Testfälle musste der Kunde nachfragen, um die Dokumentation zu erhalten. Es ist anzunehmen, dass die Rücklaufquote des Mystery-Shoppings niedriger ausgefallen wäre, wenn die Testkäufer nicht in einigen Gesprächen nach der Dokumentation gefragt hätten.

Überwiegend (86,2%) verwenden Berater Formulare, um die Beratungsdokumentation zu erstellen. Ausschließlich von Honorarberatern liegen Dokumentationen vor, die freitextlich am PC verfasst wurden. Wenn ein Formular zur Dokumentation verwendet wurde, ist dies in den meisten Fällen direkt am PC ausgefüllt worden (62,1%), nur deutlich weniger nutzten manuell auszufüllende Formulare (24,1%).

69,0% der Testkäufer hatten das Gefühl, die Dokumentation in einer ausreichenden Zeit prüfen zu können. Die restlichen 31% der Befragten gaben an, nicht ausreichend Zeit für die Prüfung der Dokumentation zur Verfügung gehabt zu haben. Wären diese Kunden um eine Unterschrift gebeten worden, hätten diese sich unter Umständen in eine rechtlich ungünstige Situation bringen können.

Das Recht auf Verzicht hat in den getesteten Beratungssituationen mit Dokumentationen keine Rolle gespielt. Keinem Testkäufer, der später eine Dokumentation erhielt, wurde zuvor ein Verzicht angeboten.

Überwiegend (75,9%) sehen Dokumentationen eine Unterschrift des Kunden vor. Meistens bestätigt der Kunde mit dieser Unterschrift den Inhalt der Dokumentation (36,3%) oder gibt sogar eine Blanko-Unterschrift ab (45,5%).

Etwa die Hälfte (44,8%) der Testkäufer wurde gebeten, die Dokumentation zu unterschreiben, aber nur ein Testkäufer wurde über die tatsächlichen Folgen seiner Unterschrift zutreffend aufgeklärt.

Nach diesem ersten Schritt der Experten-Analyse lassen sich erste Schlussfolgerungen ziehen, die sich teilweise schon in der Auswertung des Mystery-Shopping angedeutet haben: Berater machen zum Teil ihre Kunden nicht selbst auf die Dokumentation aufmerksam. Kunden sind an dieser Stelle gefordert, selbst nach der Dokumentation zu fragen, wenn sie nicht ausgehändigt wird. Wie in 4.2.5 dargelegt, könnten ein fehlendes Monitoring und fehlende Anreize zur Dokumentation hier begünstigend wirken.

In der Verbraucher-Befragung hatte sich außerdem die Tendenz gezeigt, dass das Verzichtsrecht wenig bedeutend ist. Dies zeigt sich auch unter den Testkäufern, denen eine Dokumentation ausgehändigt wurde. Niemandem von ihnen wurde ein Verzicht angeboten.

In der Verbraucher-Befragung stellte sich ebenfalls heraus, dass Verbraucher sich wünschten, dass Dokumentationen nicht nur zum Vorteil des Beraters verfasst sein sollten. Überträgt man diese Erkenntnisse auf die Ergebnisse der Auswertungen in 6.2.2, so zeigen sich zwei mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungspotenziale:

- 31% der Testkäufer empfand die Zeit zur Prüfung der Dokumentationen als zu kurz. Dies kann insbesondere ein Problem sein, wenn der Kunde aufgefordert wird, die Dokumentation zu unterschreiben.
- Die Tatsache, dass der Kunde mit seiner Unterschrift häufig rechtlich benachteiligt wird, birgt ebenfalls Verbesserungspotenzial.

Beide Feststellungen zusammen betrachtet deuten darauf hin, dass der Berater den Kunden unter Umständen in eine Lage versetzt, in der der Kunde etwas zu Gunsten des Beraters bestätigt. Damit erfüllt die Dokumentation eher den Zweck, enthaftend für den Berater zu wirken, als ihren eigentlichen Zweck zu erfüllen.

Auch in vorangegangen Studien mit Testkäufen zeigte sich als wiederkehrendes Problem, dass Kunden-Unterschriften gefordert wurden, mit denen der Inhalt der Dokumentation bestätigt werden sollte.[489] Über Konsequenzen aus dieser wiederkehrenden Erkenntnis ist nachzudenken. *Oehler* fordert als ein Ergebnis seiner Untersuchung, die Kunden-Unterschrift vollständig auszuschließen.[490]

Die Erkenntnis aus 6.2.2.3, dass Dokumentationen überwiegend mittels Formularen erstellt werden, ist in zweierlei Hinsicht interessant für die weiteren Abschnitte dieser Studie:

[489] Hierzu 3.1.2, 3.1.4, 3.2.2, 3.3.2 und 3.5.2.
[490] Hierzu 3.7.2.

1. In den weiteren Abschnitten von Kapitel 6.1 betrachten wir, inwieweit die Dokumentationen den inhaltlichen Anforderungen des Gesetzgebers gerecht werden. Sollte sich hier herausstellen, dass bestimmte Kriterien den Anforderungen nicht genügen, so könnte es sich als nützlich herausstellen, dass häufig Formulare verwendet werden. Anpassungen sollten in Formularen verhältnismäßig leicht umsetzbar sein.

2. Im Rahmen von Experten-Interviews setzen wir uns unter anderem mit der Frage des Aufwands von Dokumentationen auseinander. Die Erkenntnis, dass Dokumentationen häufig auf Formularbasis erstellt werden, stellt für diese Frage eine wichtige Zusatzinformation dar.

6.2.3 Inhalt der Beratungsdokumentation

Im vorangegangenen Abschnitt haben wir betrachtet, wie Berater die Dokumentation einsetzen. In diesem Abschnitt widmen wir uns den Inhalten der Beratungsdokumentationen. Wir prüfen, inwieweit Dokumentationen rechtliche Anforderungen erfüllen.

Insgesamt werten wir die 29 erhaltenen Dokumentationen aus. Da sich die rechtlichen Anforderungen (hierzu 15.4.2.2.2) unter anderem darin unterscheiden, zu welchem Produkttyp beraten wird, werten wir die Dokumentationen nach folgenden zwei Gruppen getrennt voneinander aus:

- Bewertung der Kriterien zur Beratung von Anlageprodukten (18 Dokumentationen) und
- Bewertung der Kriterien zur Beratung von Versicherungen (11 Dokumentationen).

6.2.3.1 Bewertung der Kriterien zur Beratung von Anlageprodukten

In diesem Abschnitt betrachten wir ausschließlich die 18 Dokumentationen, die wir zu Anlageprodukten erhalten haben. Wir betrachten im Einzelnen:

- Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch (6.2.3.1.1),
- Situation des Kunden (6.2.3.1.2),
- Anlass der Beratung (6.2.3.1.3),
- Produktempfehlung (6.2.3.1.4),
- Informationen zu Produkten (6.2.3.1.5),
- sonstige Aspekte zur Dokumentation (6.2.3.1.6) und
- wünschenswerte Informationen (6.3.3.1.7).

6.2.3.1.1 Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch

Zunächst betrachten wir, ob der Berater seinen eigenen Namen so angegeben hat, dass der Kunde ihn eindeutig identifizieren kann. Mit einer Quote von 88,9% finden sich in den meisten Dokumentationen (16 von 18) vollständige Angaben zum **Namen** des Beraters.

Beispielhaft zeigt nachfolgende Abbildung, wie Berater ihre Daten angeben:

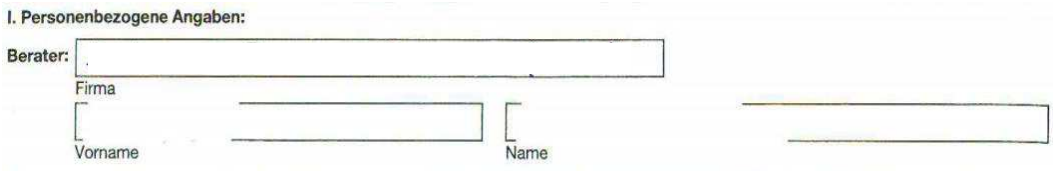


Abbildung 43: Praxisbeispiel für die Darstellung der Angaben zum Namen des Beraters

Die **Dauer** des Beratungsgesprächs ist in 11 von 18 Dokumentationen (61,1%) angegeben. Davon wurde die Dauer in 9 Dokumentationen richtig erfasst, in 2 Fällen weicht die Dokumentation erheblich von den Angaben des Testkäufers zur Dauer des Gesprächs ab. In 2 Fällen mit ausgewiesener Dauer ist die Dauer des Gesprächs mit Start- und Endzeitpunkt oder als Minutenangabe konkret benannt. In den anderen 7 Fällen ist lediglich eine Zeitspanne angegeben. Hier zwei Beispiele für Zeitspannen:

- > 1 Stunde oder
- 30 Minuten bis 1 Stunde.

Beispielhaft zeigt nachfolgende Abbildung, wie die Dauer innerhalb einer Spanne angegeben wird.

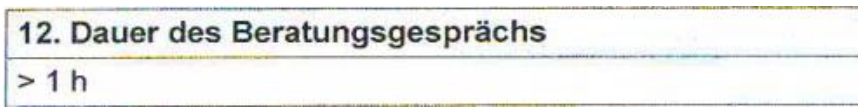


Abbildung 44: Praxisbeispiel für die Darstellung der Dauer des Beratungsgesprächs

Die Angabe einer Zeitspanne, insbesondere in der ersten Variante (> x), ist wenig geeignet, um einen Eindruck von der Tiefe eines Gesprächs zu erhalten. Derartige Angaben verfehlen den gewollten Zweck, Rückschlüsse auf die Qualität der Beratung ziehen zu können.

Im Hinblick auf die Angaben zum Beratungsgespräch zeichnet sich ein ähnliches Bild bei den Dokumentationen ab, die wir zusätzlich bei Bestandskunden erhoben haben. Der Name des Beraters ist in allen 4 Dokumentationen enthalten. Die Dauer des Gesprächs ist ebenfalls in allen 4 Dokumentationen für Bestandskunden vorhanden. Nur in einer Dokumentation wurde

die konkrete Dauer angegeben, in den anderen Dokumentationen ist die Angabe als Spanne dargestellt. Die Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch sind bei den Bestandskunden in allen 4 Dokumentationen vollständig.

6.2.3.1.2 Situation des Kunden

Um zu beurteilen, wie die Situation des Kunden in den Testfällen dokumentiert wird, teilen wir die in 15.4.2.2.2.1 beschriebenen Kriterien in verschiedene Themenbereiche auf:

- Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden (6.2.3.1.2.1),
- Finanzielle Verhältnisse des Kunden (6.2.3.1.2.2) und
- Anlageziele des Kunden (6.3.3.2.1.3).

6.2.3.1.2.1 Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden

Inwieweit die Berater die Vertrautheit des Kunden mit Anlagegeschäften in der Dokumentation erfasst haben, zeigt die nachfolgende Abbildung:

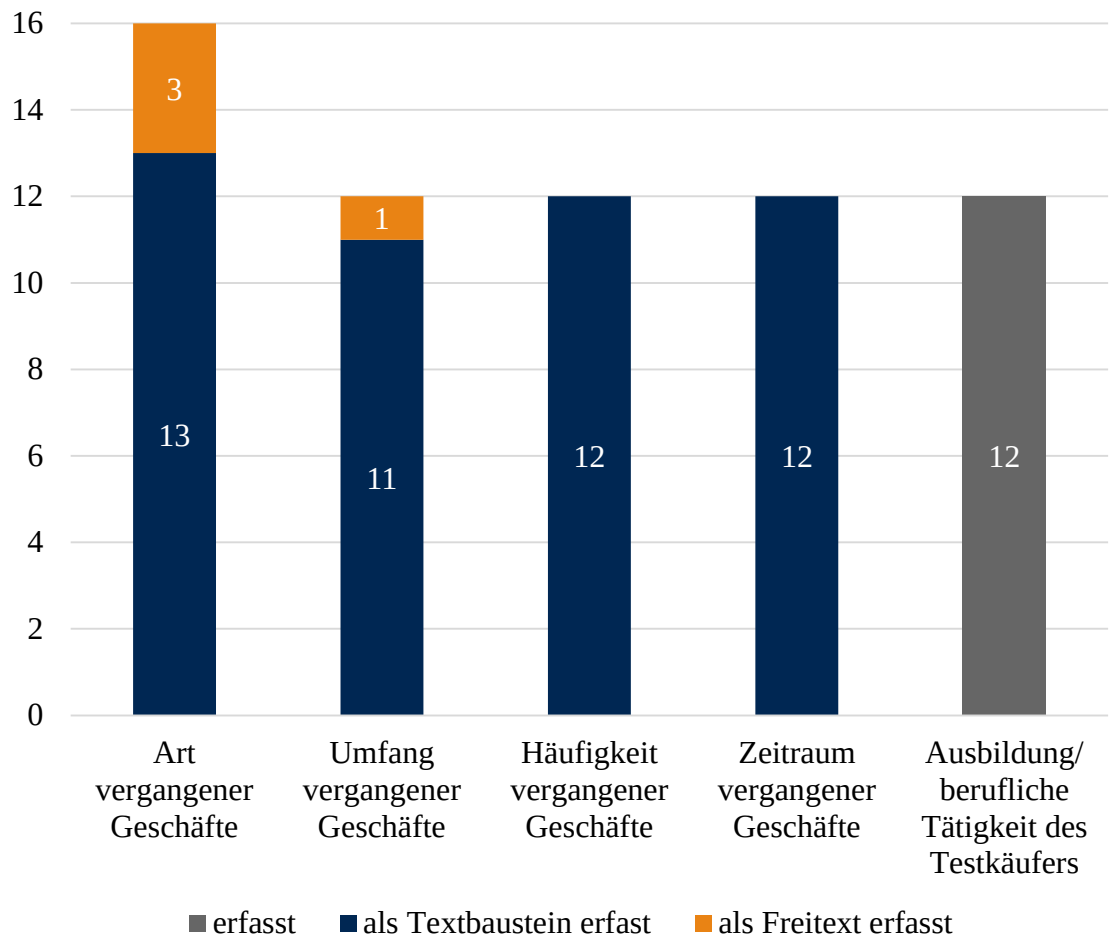


Abbildung 45: Erfassung der Vertrautheit des Kunden mit Anlagegeschäften

In den meisten Fällen (16 von 18, 88,9%) erfassen die Berater, welche Art von Geschäften der Kunde bereits getätigt hat. Die **Art des Geschäfts** wurde bis auf eine Ausnahme entsprechend den Angaben der Testkäufer in der jeweiligen Dokumentation erfasst. Dabei nutzen die meisten Berater (13 von 16) Textbausteine beziehungsweise Ankreuzraster, um dieses Kriterium zu erfassen. In 3 der 16 Dokumentationen wurde ein freies Textfeld genutzt.

Der **Umfang vergangener Geschäfte** ist in 12 von 18 Dokumentationen (66,7%) erfasst. In nur 8 von 12 Fällen ist die Angabe des Testkäufers richtig in die Dokumentation übernommen worden. In 4 Fällen weicht die Dokumentation von den Angaben des Testkäufers ab. In fast allen Fällen (11 von 12) verwenden die Berater Textbausteine beziehungsweise Ankreuzraster, um den Umfang vergangener Geschäfte festzuhalten. In nur einer Dokumentation ist das Kriterium innerhalb eines freien Textfeldes erfasst.

Wie häufig der Kunde in der Vergangenheit Geschäfte getätigt hat, haben 12 von 18 Beratern (66,7%) in der Dokumentation erfasst. Korrekt übertragen wurde die Häufigkeit in 11 der 12 Fälle, in einem Fall nicht. Um die Häufigkeit zu erfassen, haben alle 12 Berater einen Textbaustein verwendet.

Auch der **Zeitraum vergangener Geschäfte** wurde in 12 Dokumentationen (66,7%) erfasst. In allen Fällen wurde der Zeitraum in Form eines Textbausteines in die Dokumentation übertragen. In einem der 12 Fälle wurde die Angabe des Testkäufers nicht richtig in die Dokumentation übernommen.

Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden in Beratungsdokumentationen wiedergegeben werden:

6. Kenntnisse und Erfahrungen der handelnden Person

6.1 In welchen der folgenden Anlageformen haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen?

	Kenntnisse		Erfahrungen seit			Durchschnittliche Anzahl der Geschäfte pro Jahr			Durchschnittliche Höhe Ihrer bisherigen Aufträge in Euro			
	vor-handen	ver-mittelt	unter 1 Jahr	1 bis 3 Jahre	mehr als 3 Jahre	1 bis 10	11 bis 25	mehr als 25	unter 3.000	3.000 bis 10.000	10.000 bis 25.000	über 25.000
Dach- und Gemischte Fonds sowie Fondsgebundene Vermögensverwaltungen in Euro oder Fremdwährung	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Euroland Aktien, Euro-Aktienfonds, Aktienanleihen, Genussrechte, Zertifikate ohne Knock-Out Charakter	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Nicht-Euroland Aktien und Aktienfonds in Fremdwährung	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐

6.2 Haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen in Fremdwährungsgeschäften/-anlagen? ☐ Ja

Abbildung 46: Praxisbeispiel für die Darstellung von Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden

Ebenfalls in 12 von 18 Dokumentationen zu Anlageprodukten (66,7%) ist die **Ausbildung beziehungsweise die berufliche Tätigkeit** des Kunden erfasst.

Insgesamt 9 von 18 Beratern (50,0%) haben alle Kriterien im Bereich „Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden“ vollständig erfasst.

Bei den 4 Bestandskunden hat ein Berater alle Kriterien im Bereich „Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden“ vollständig erfasst. 2 Berater haben zumindest die Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitraum vergangener Geschäfte erfasst. 3 Berater erfassten die Ausbildung beziehungsweise die berufliche Tätigkeit.

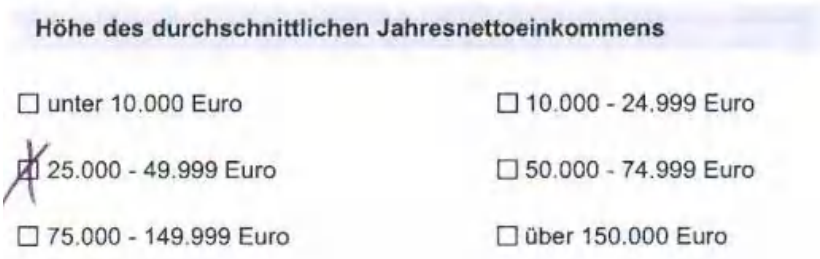
6.2.3.1.2.2 Finanzielle Verhältnisse des Kunden

Als nächstes betrachten wir in den 18 ausgehändigten Dokumentationen zu Anlageprodukten, wie die finanziellen Verhältnisse des Kunden erfasst werden.

Die Höhe des **Einkommens** wird in 13 Dokumentationen festgehalten (72,2%). Bis auf einen Fall wurde das Einkommen des Kunden auch in der richtigen Höhe übertragen.

In 8 von 13 Dokumentationen erfassen die Berater das Einkommen in Spannen. Die Spannen sind beispielsweise wie folgt angegeben: 1.000 bis 2.000 Euro. Es lassen sich aber Spannbreiten von bis zu 2.000 Euro monatlich finden. Auf einen Monat bezogen beträgt die durchschnittliche Breite etwa 1.450 Euro. Fraglich ist, ob derartig große Spannen überhaupt einen Aufschluss darüber geben, über welche Einkommensverhältnisse, Sparmöglichkeiten und Risikotragfähigkeit ein Kunde verfügt.

Nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft die Angabe eines Jahresnettoeinkommens mittels einer Spanne:


Höhe des durchschnittlichen Jahresnettoeinkommens

☐ unter 10.000 Euro ☐ 10.000 - 24.999 Euro

☒ 25.000 - 49.999 Euro ☐ 50.000 - 74.999 Euro

☐ 75.000 - 149.999 Euro ☐ über 150.000 Euro

Abbildung 47: Praxisbeispiel für die Darstellung des Einkommens des Kunden

Die regelmäßigen **Ausgaben** des Kunden werden in 61,1% der Dokumentationen (11 von 18) festgehalten. Davon wurden in 3 Fällen die Angaben abweichend von den Aussagen der Testkäufer erfasst. Insgesamt werden die Ausgaben nur in 8 von 18 Dokumentationen (44,4%) richtig erfasst.

In 54,5% aller Fälle, in denen die Ausgaben angegeben werden, sind die regelmäßigen Ausgaben als Spanne aufgeführt (6 von 11). Die Spannbreite beträgt im Durchschnitt 1.250 Euro. Die Spannbreite der Ausgaben ist in 3 von 5 Fällen genauso groß wie die Spanne des zuvor aufgeführten Einkommens, zum Beispiel 1.000 bis 2.000 Euro. Das heißt, die Ausgaben können kleiner, gleich hoch oder größer als das Einkommen sein. Auf dieser Grundlage kann im Endeffekt keine Aussage über das für Anlagen verfügbare Einkommen getroffen werden.

Beispielhaft zeigt nachfolgende Abbildung, wie in Beratungsdokumentationen die Höhe der regelmäßigen Ausgaben festgehalten wird:

8.4 Regelmäßige Belastungen pro Monat z.B. Miete, Unterhalt, Kreditraten, Versicherungsprämien Wie hoch sind diese regelmäßigen Belastungen im Monat in etwa?
☒ 1.000 bis 2.000 Euro

Abbildung 48: Praxisbeispiel für die Darstellung der Ausgaben des Kunden

Vermögenswerte werden häufig in den Dokumentationen dargestellt. In 88,9% der Dokumentationen (16 von 18) werden die Vermögenswerte des Kunden aufgeführt. In 14 Fällen wurden die Angaben des Kunden zu seinen Vermögenswerten richtig in die Dokumentation übertragen.

Auch die Vermögenswerte werden teilweise als Spanne erfasst. In 7 von 16 Dokumentationen ist dies der Fall (43,8%). Die Spannbreiten sind in den einzelnen Dokumentationen sehr unterschiedlich angegeben. Sie beginnen bei 10.000 Euro und können sogar bis 900.000 Euro groß sein. In 3 von 6 Fällen beginnen die Spannen bei 0 Euro, zum Beispiel 0 bis 20.000 Euro. Das heißt, in diesem Fall kann der Tester kein Vermögen haben oder ein Vermögen bis zu 20.000 Euro. Derart große Spannen erscheinen vollkommen ungeeignet, um eine genaue Aussage über die Vermögenswerte des Kunden zu treffen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel aus der Praxis, wie Spannen zu Vermögenswerten angegeben sein können:

Höhe des Nettovermögens

☐ unter 10.000 Euro	☐ 10.000 - 24.999 Euro
☐ 25.000 - 49.999 Euro	☐ 50.000 - 149.999 Euro
☒ 150.000 - 299.999 Euro	☐ über 300.000 Euro

Abbildung 49: Praxisbeispiel für die Darstellung der Vermögenswerte des Kunden

Im Vergleich zu den bisher genannten Parametern der finanziellen Verhältnisse des Kunden geben die Berater **Verbindlichkeiten** verhältnismäßig selten an (6 von 18, 33,3%). Nur in 5 Fällen erfassen die Berater die Verbindlichkeiten des Kunden richtig. In einem weiteren Fall erfasst der Berater zwar die Verbindlichkeiten, dies aber nicht entsprechend der Angabe des Testkäufers.

Nur in einem Fall hat der Berater die Verbindlichkeiten als Spanne erfasst. Die Spanne betrug dabei 0-10.000 Euro.

Folgende Abbildung zeigt beispielhaft die Angabe der Verbindlichkeiten eines Kunden:

Verbindlichkeiten	
Baufinanzierungen:	0
Wertpapierkredite:	0
Sonstige Kredite:	0
Gesamt:	0

Abbildung 50: Praxisbeispiel für die Darstellung der Verbindlichkeiten des Kunden

5 Berater (27,8%) erfassen in der Dokumentation alle Kriterien zum Thema „finanzielle Verhältnisse des Kunden“ vollständig.

Die nachfolgende Abbildung zeigt das Maß, in dem die Kriterien zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden in den ausgehändigten Dokumentationen erfasst wurden, noch einmal in der Übersicht:

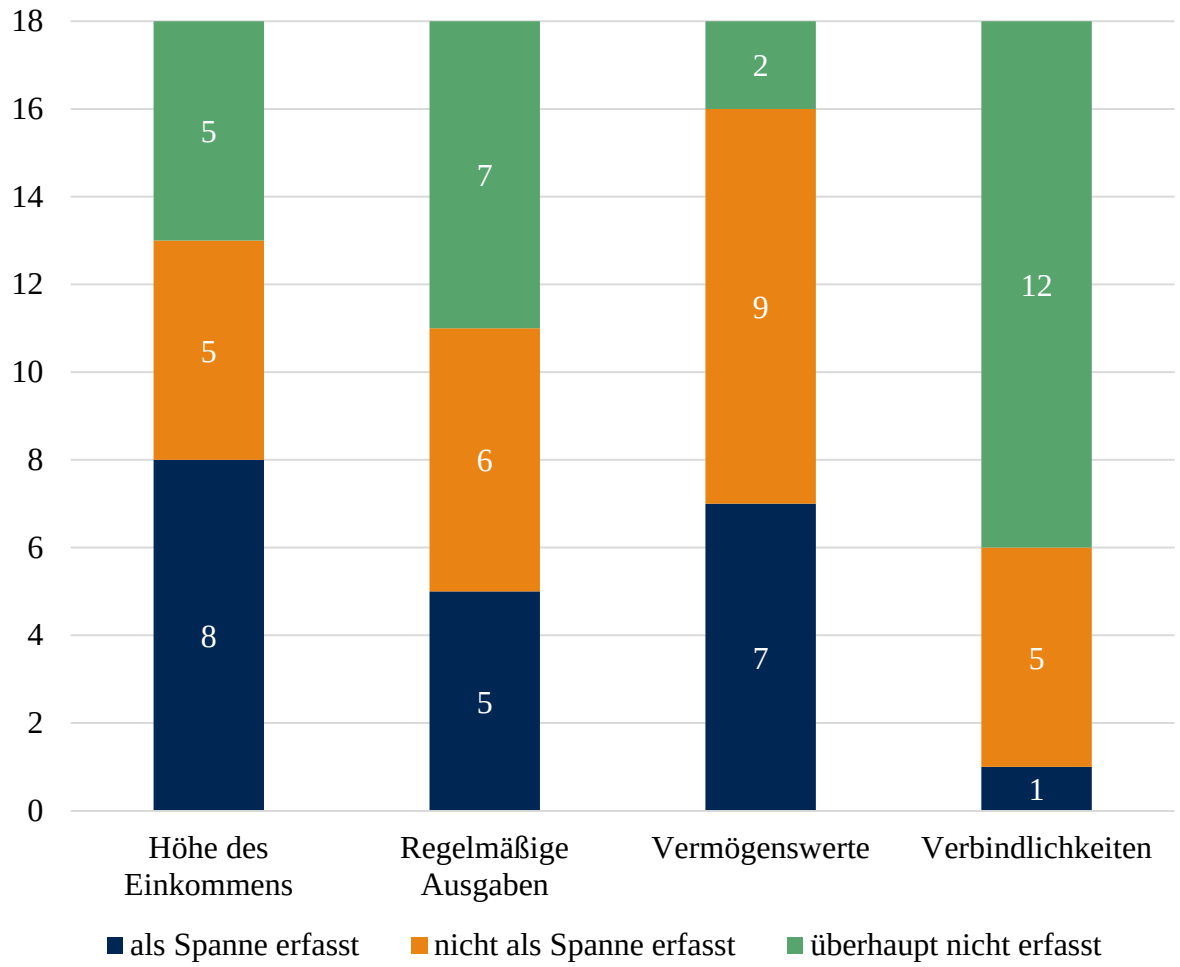


Abbildung 51: Übersicht über die Erfassung der finanziellen Verhältnisse

Etwas anders sieht hier das Ergebnis der Tests durch Bestandskunden aus. Sowohl die Höhe des Einkommens als auch die Vermögenswerte sind in allen 4 Dokumentationen vorhanden und richtig erfasst. An dieser Stelle zeigt sich ein Unterschied zu den Dokumentationen der Testkäufer als Neukunden. Bei diesen Testkäufern wurden das Einkommen und die Vermögenswerte in 72,2% der Dokumentationen berücksichtigt. Das Einkommen und die Vermögenswerte der Bestandskunden wurden jeweils in allen 4 Fällen in Form einer Spanne erfasst. Regelmäßige Ausgaben haben 3 von 4 Beratern richtig in der Dokumentation erfasst. Das heißt, die Ausgaben von Bestandskunden wurden häufiger erfasst, als bei den Testkäufern, die Neukunden waren. Auch die Ausgaben der Bestandskunden wurden in Form einer Spanne angegeben. Lediglich bei den Verbindlichkeiten wurde in 3 von 4 Dokumentationen keine Angabe aufgeführt. In einem Fall wurden die Verbindlichkeiten in Form einer Spanne erfasst. Bezüglich der Verbindlichkeiten zeigt sich annähernd dasselbe Ergebnis wie bei den Testkäufern.

6.2.3.1.2.3 Anlageziele des Kunden

Alle Berater erfassen das **Anliegen** des Kunden in der Dokumentation. In nur 6 der 18 Fälle (33,3%) wurden die Anliegen des Kunden auch ihrer Bedeutung nach gewichtet.

Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie ein Berater die Anlageziele eines Kunden darstellt:

Ihre persönlichen Ziele und Wünsche

Rendite:	6,00 %
Risiko:	15,00 %
Anlagebetrag:	10.000,00 Euro
Anlagehorizont:	120,00 Monate
Risikoklasse:	4

Abbildung 52: Praxisbeispiel für die Darstellung der Anlageziele des Kunden

Nicht in allen Dokumentationen wird auch der Zweck festgehalten, für den die Anlage verwendet werden soll. In 72,2% (13 von 18) der Dokumentationen erfassen die Berater den **Verwendungszweck** der Anlage.

Beispielhaft zeigt die folgende Abbildung, wie der Verwendungszweck in Dokumentationen erfasst ist:

11.3. Anlageziele

11.3.1. Anlagezweck

Welchen Anlagezweck verfolgen Sie mit dieser Anlage?

- ☐ Liquiditätsvorsorge
- ☐ Zielsparen
- ☐ Bildung von Rücklagen
- ☒ Vermögensaufbau
- ☐ Vorsorge
- ☐ Vermögensoptimierung
- ☐ Kurzfristige Gewinnerzielung
- ☐ Sonstiger Zweck: _____

Abbildung 53: Praxisbeispiel für die Darstellung des Verwendungszwecks des Kunden

Teilweise enthielten die Vorgaben für die Szenarien bewusst eingearbeitete Widersprüche in den Anlagezielen, um zu prüfen, ob auch diese von den Beratern erfasst werden.

Insgesamt wurde der Widerspruch in 4 Fällen vom Testkäufer vorgetragen. Nur in einem Fall wurde der Widerspruch aufgeklärt und in der Dokumentation berücksichtigt. In keiner Dokumentation wurde festgehalten, ob der Kunde seine Anlageziele geändert hat, nachdem er über den Widerspruch aufgeklärt wurde.

Die **Anlagedauer** wurde in 15 Dokumentationen (83,3%) erfasst. In 2 Fällen davon weicht die Angabe von dem ab, was der Testkäufer geäußert hat, so dass insgesamt 72,2% der Dokumentationen eine richtige Angabe der Anlagedauer enthalten (13 von 18). In 12 dieser Fälle wurde die Anlagedauer in Form einer Spanne erfasst und in 3 Fällen als genaue Angabe, zum Beispiel 10 Jahre.

In nur 61,1% der Fälle (11 von 18) ist der **Anlagebetrag** in der Dokumentation erfasst, davon einmal abweichend von den Angaben des Testkäufers.

Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie die Anlagedauer und der Anlagebetrag in der Dokumentation erfasst werden:

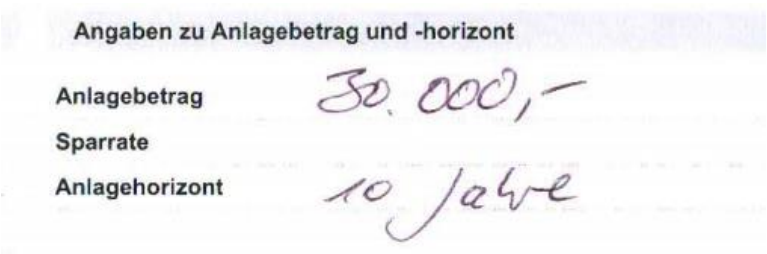


Abbildung 54: Praxisbeispiel für die Darstellung des Anlagebetrages und der Anlagedauer

In fast allen Fällen (17 von 18, 94,4%) haben die Berater die **Risikobereitschaft** des Kunden in der Dokumentation erfasst. Dafür verwendeten die Berater

- in 13 Fällen Textbausteine,
- in 3 Fällen Freitextfelder und
- in einem Fall sowohl Freitextfelder als auch Textbausteine.

In 3 Dokumentationen wurde die Einstufung der Risikobereitschaft des Kunden nicht entsprechend den Angaben des Testkäufers vorgenommen.

Wenn Textbausteine genutzt werden, verwenden die Berater in der Regel fest definierte Risikotypen. Die folgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie die Risikobereitschaft in Dokumentationen erfasst wird:

2.3 Risikobereitschaft der/des Kontoinhaber(s)	
[X] Konservativ	Substanzerhaltung, hohe Sicherheits- und Liquiditätsbedürfnisse mit nur geringer Renditeerwartung, Stabilität und kontinuierliche Entwicklung der Anlage gewünscht; Toleranz gegenüber geringen Kurs- bzw. Wertschwankungen.
[ ] Risikoscheu	Sicherheitsbedürfnisse überwiegen Liquiditätsbedarf und Renditeerwartung, höhere Rendite als bei konservativer Risikobereitschaft gewünscht; Toleranz gegenüber geringen bis mäßigen Kurs- bzw. Wertschwankungen.
[ ] Risikobereit	Sicherheit und Liquidität werden höherer Renditeerwartung untergeordnet; langfristig rendite-/kursgewinnorientiert; Toleranz gegenüber mäßigen bis teilweise starken Kurs- bzw. Wertschwankungen und gegebenenfalls Kapitalverlusten.
[ ] Spekulativ	Streben nach kurzfristig hohen Renditechancen überwiegt Sicherheits- und Liquiditätsaspekte. Inkaufnahme von erheblichen Kurs- bzw. Wertschwankungen und Kapitalverlusten.
[ ] Hoch spekulativ	Nutzung höchster Renditechancen bei hohem Risiko unter Inkaufnahme von Totalverlusten.

Abbildung 55: Praxisbeispiel für die Darstellung der Risikobereitschaft des Kunden

Weniger oft als die Risikobereitschaft dokumentieren die Berater die **Risikotragfähigkeit**. Die Risikotragfähigkeit wird in keiner Dokumentation ausführlich behandelt. In keiner Dokumentation im Anlagebereich wird die Risikotragfähigkeit wie in 15.4.2.2.2.1 beschrieben erfasst. Wenn überhaupt wird die Risikotragfähigkeit im Rahmen der Begründung einer Produktempfehlung innerhalb eines Nebensatzes erwähnt. In 6 der 18 Dokumentationen (33,3%) wird lediglich beiläufig erwähnt, dass die Produktempfehlung auf der Grundlage der finanziellen Verhältnisse gründet. Es ist schwer festzustellen, ob bei diesen 6 Erwähnungen Textbausteine für die Angabe verwendet wurden. Der Vergleich von Dokumentationen „verwandter" Anbieter[491] deutet jedoch darauf hin, dass in allen 6 Dokumentationen ein Textbaustein verwendet wurde, um anzugeben, dass das empfohlene Produkt zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden passt.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Darstellung der Risikotragfähigkeit im Rahmen einer Begründung mittels eines Textbausteins. Das hier verwendete Beispiel ist typisch für die Behandlung des Kriteriums „Risikotragfähigkeit". In den 6 oben genannten Fällen wird das Kriterium meist – so wie hier dargestellt – beiläufig in die Begründung eingebaut.

Gründe	Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anliegen und den Eigenschaften des Produktes.

Abbildung 56: Praxisbeispiel für die Darstellung der Risikotragfähigkeit des Kunden im Rahmen einer Begründung

Als letztes Kriterium des Bereichs „Anlageziel des Kunden" haben wir geprüft, ob **besondere Wünsche** des Kunden erfasst werden. 5 von 18 Beratern (27,8%) dokumentieren besondere Wünsche. In allen 5 Fällen haben die Berater ein jeweils vorhandenes Freitextfeld genutzt. In weiteren 8 Dokumentationen sind Freitexteingaben möglich, werden aber nicht genutzt.

[491] Zum Beispiel haben verschiedene Sparkassen dieselben Formulierungen verwendet.

5 Dokumentationen sehen keine Freitexteingaben vor. Ein entsprechendes Feld ist nicht vorhanden.

	- Verfügbarkeit der Anlage Erläuterung: Kunde möchte im Notfall immer an sein Geld , Kursschwankungen sind O.K. - Erwartete Rendite der Anlage Erläuterung: Kunde möchte höhere Verzinsung als im Sparbereich

Abbildung 57: Praxisbeispiel für die Darstellung besonderer Anliegen und Wünsche

In keiner der 18 Beratungsdokumentationen wurden alle Kriterien im Bereich „Anlageziele des Kunden“ erfasst.

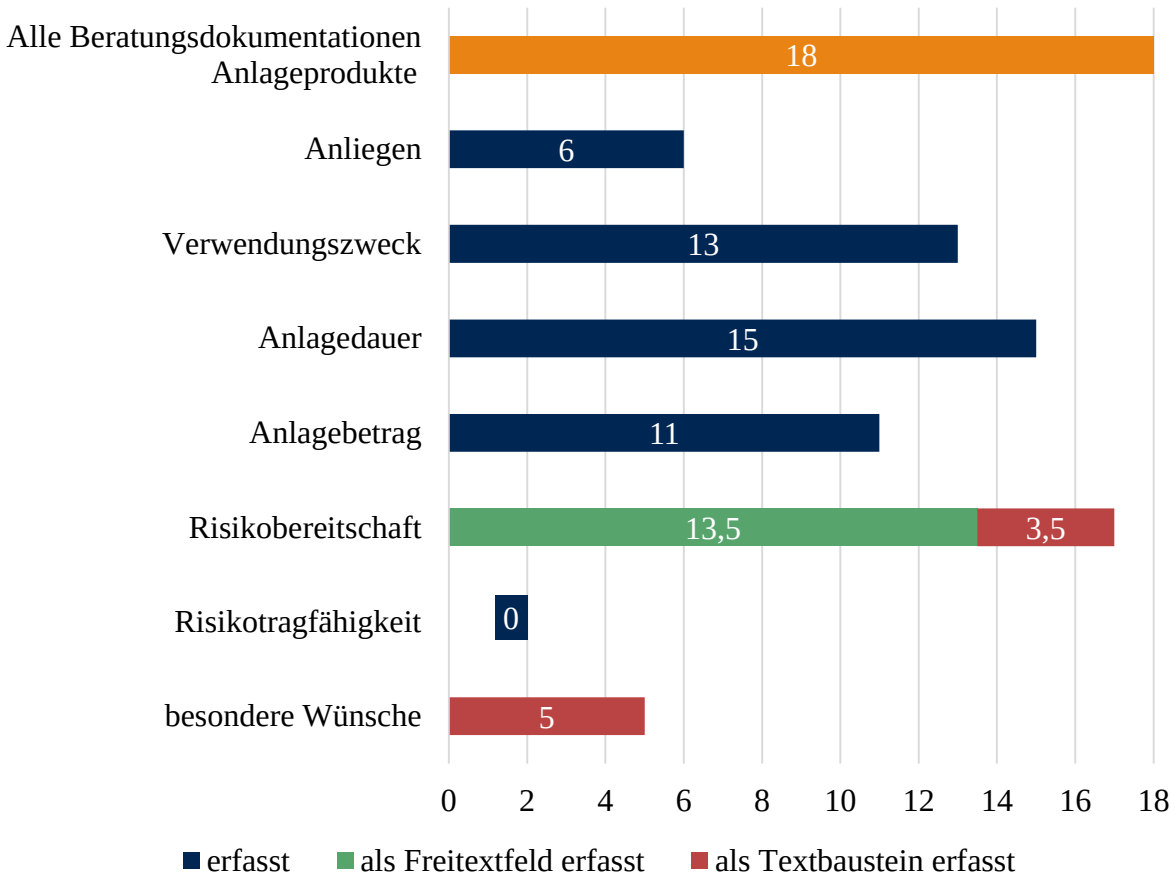


Abbildung 58: Übersicht über die Erfassung von Anlagezielen[492]

Die Auswertung der Dokumentationen, die Bestandskunden ausgehändigt wurden, zeigt ähnliche bis leicht bessere Ergebnisse als bei Neukunden. Alle Berater haben das Anliegen dokumentiert und 3 von 4 Beratern haben darüber hinaus den Verwendungszweck der Anlage

[492] Hinweis zur Risikobereitschaft: Bei einer Dokumentation wurde sowohl ein Textbaustein als auch ein Freitextfeld genutzt. Diese Dokumentation ist in der Abbildung jeweils mit 0,5 in beiden Säulenbereichen berücksichtigt.

dokumentiert. Nur in einer Dokumentation wurden die Anliegen der Kunden gewichtet. Hinsichtlich Anlagedauer und Anlagebetrag schnitten die Dokumentationen der Bestandskunden-Tests besser ab. Jede Dokumentation beinhaltet die richtige Spardauer und den richtigen Sparbetrag. Die Anlagedauer wurde in 3 von 4 Fällen in Form einer Spanne erfasst und in einem Fall als genaue Zeitangabe mit Ablaufmonat und Ablaufjahr. Ebenfalls dokumentierten alle Berater die Risikobereitschaft. Die Risikotragfähigkeit wurde in keiner Dokumentation erfasst. Besondere Wünsche erfassten nur 2 von 4 Beratern.

6.2.3.1.3 Anlass der Beratung

In diesem Abschnitt beurteilen wir, inwieweit der Anlass der Beratung in den Dokumentationen dargestellt wird. Hierzu prüfen wir, ob erfasst ist,

- auf wessen Initiative das Gespräch geführt wurde,
- ob spezielle Vertriebsmaßnahmen zur Absatzförderung zu Grunde lagen,
- ob eine besondere persönliche Situation des Kunden Grund für die Beratung war und
- ob der Kunde aufgrund einer Information Dritter die Beratung aufgesucht hat.

In 9 von 18 Dokumentationen (50,0%) erfassen Berater, auf **wessen Initiative** das Gespräch zustande gekommen ist. Bis auf eine Wertpapierberatung stammen alle Dokumentationen, die dieses Kriterium erfüllen, aus Gesprächen zu Investmentfonds. 6 der 9 Gespräche wurden bei Bankberatern geführt.

Nur 3 Dokumentationen (16,7%) sehen eine Möglichkeit vor, um **spezielle Vertriebsmaßnahmen** zur Absatzförderung zu erfassen. Alle 3 Dokumentationen hatten zuvor auch dokumentiert, auf wessen Initiative das Gespräch erfolgte. Diese 3 Beratungen fanden zu Investmentfonds statt. Nur eine einzige Dokumentation (5,6%) davon verfügte auch über eine Angabe-Möglichkeit, ob das **Gespräch auf Grund der persönlichen Situation** des Kunden gesucht wurde.

Diese Dokumentation war ebenfalls die einzige, in der zu erfassen war, ob das **Gespräch auf Grund einer Information Dritter** stattgefunden hat, zum Beispiel durch Werbung.

Das heißt, nur eine von 18 Dokumentationen erfasste alle Kriterien des Bereichs „Anlass der Beratung“.

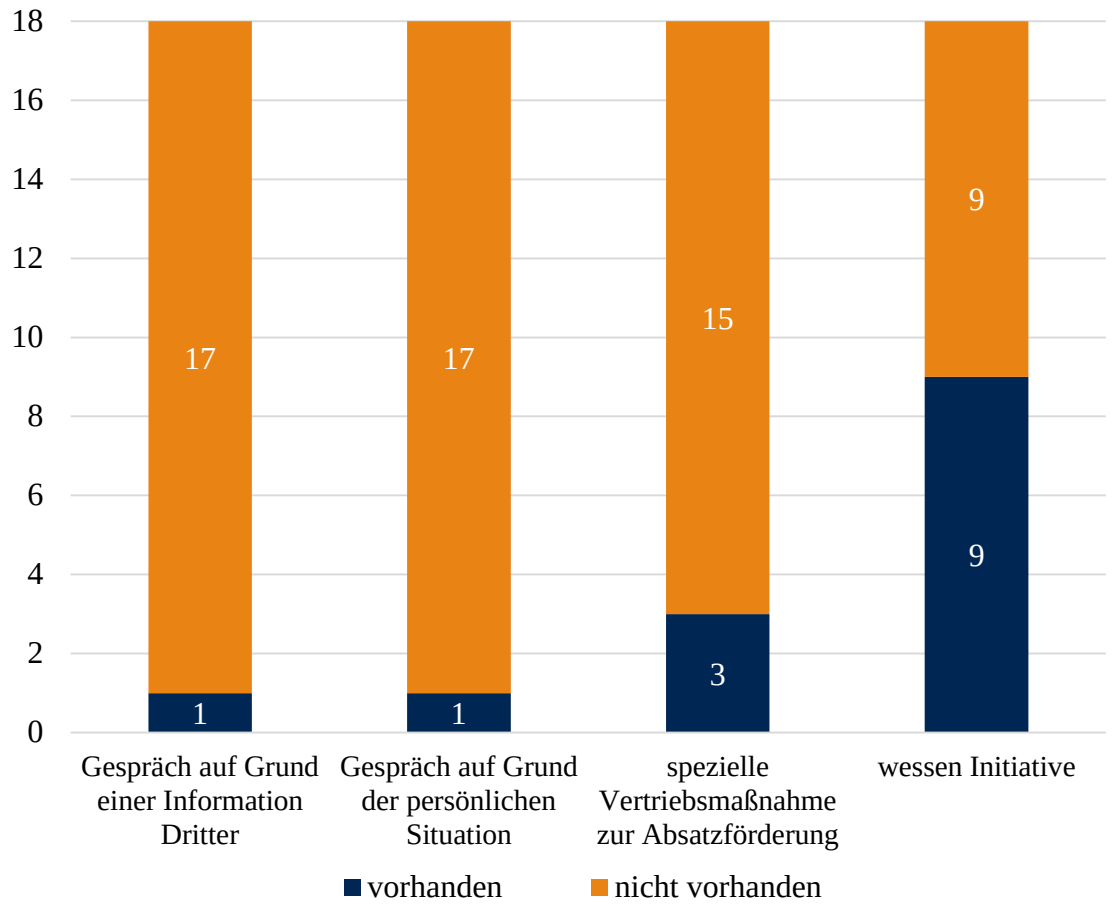


Abbildung 59: Erfassung des Anlasses der Beratung

In den Dokumentationen der Bestandskunden erfassten alle 4 Berater, auf wessen Initiative das Gespräch geführt wurde. Folgende Informationen werden in allen Dokumentationen nicht gegeben:

- ob eine spezielle Vertriebsmaßnahme durchgeführt wurde,
- ob das Gespräch aufgrund einer persönlichen Situation stattgefunden hat oder
- ob das Gespräch aufgrund einer Information Dritter gesucht wurde.

Das heißt, keine Dokumentation erfasst alle Kriterien zum „Anlass der Beratung“.

6.2.3.1.4 Produktempfehlung

Nachfolgend prüfen wir, ob die konkrete Produktempfehlung und die wesentlichen Gründe für diese in den Dokumentationen aufgeführt wurden.

In 8 von 18 Fällen wurde das **empfohlene Produkt** in der Dokumentation erfasst (44,4%). In 7 der 8 Dokumentationen wurde das Produkt richtig erfasst. In einem Fall war die Pro-

duktempfehlung unvollständig. Der Tester gab an, dass ihm ein weiteres Produkt empfohlen wurde, um das Risiko zu streuen. Dieses wurde aber in der Dokumentation nicht benannt.

Die wesentlichen **Gründe für die Empfehlung** geben 9 Berater (50,0%) an. Darunter auch alle 8 Berater, die ein Produkt empfehlen. In diesen 8 Dokumentationen sind die Gründe für die Empfehlung auch richtig übertragen. 6 der 9 Berater nutzten zur Erfassung der Gründe sowohl ein Freitextfeld als auch Textbausteine. 2 weitere Dokumentationen wurden vollständig als Freitext formuliert. Erstaunlich ist, dass in einer Dokumentation, in der eine Begründung für eine Empfehlung vorhanden ist, jedoch kein konkretes Produkt empfohlen wurde. Für die Begründung der Empfehlung wurde ein Textbaustein verwandt.

In 8 von 18 Dokumentationen (44,4%) wurden alle Kriterien zu „Produktempfehlung“ aufgeführt.

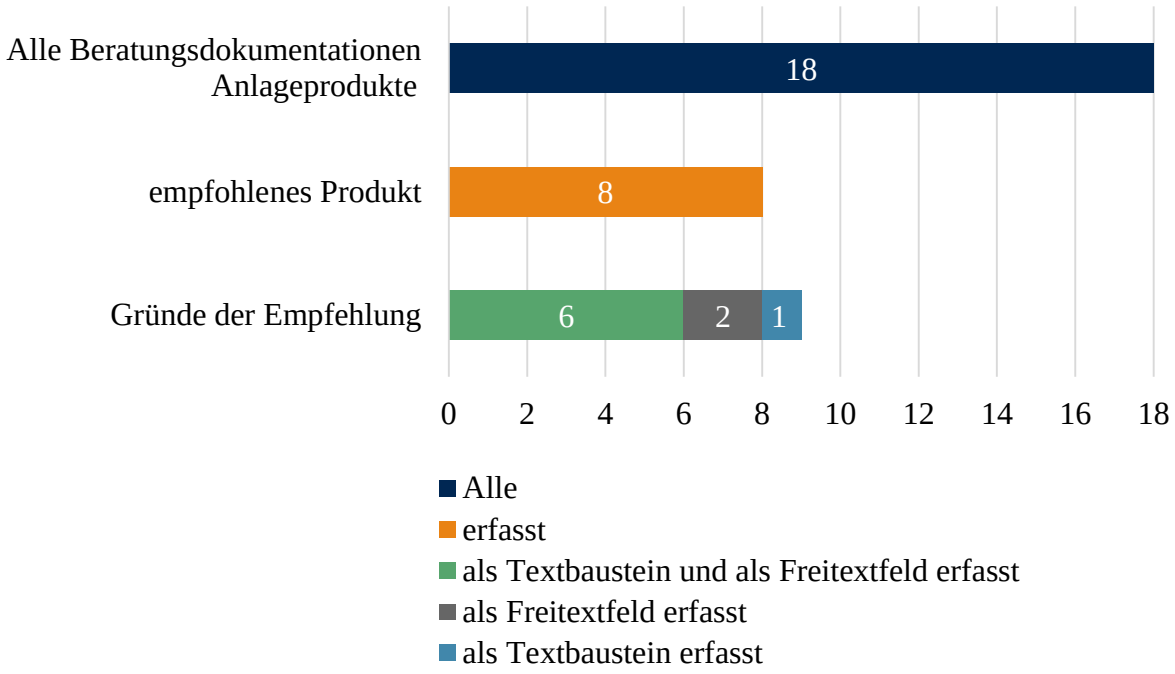


Abbildung 60: Erfassung der Produktempfehlung

Bei den Bestandskunden wurde in allen 4 Dokumentationen das empfohlene Produkt aufgeführt. Die wesentlichen Gründe für die Empfehlung wurden ebenfalls in allen 4 Dokumentationen berücksichtigt. In 3 der 4 Fälle wurden die Empfehlungen richtig übertragen. In einer Dokumentation sind Gründe in Form von Textbausteinen vorhanden, die auch für andere Produkte gelten könnten. In 2 der 4 Fälle wurden ein Freitextfeld und Textbausteine verwendet. In einer der 4 Dokumentationen wurde ausschließlich ein Freitext verwendet.

6.2.3.1.5 Informationen zu Produkten

Dokumentieren die Berater auch Informationen zu den Produkten? Hierzu ist zu betrachten, ob Informationen zu den besprochenen Produkten, die Funktionsweise sowie Chancen und Risiken des empfohlenen Produktes dokumentiert werden.

In den Dokumentationen wurden in 8 von 18 Fällen (44,4%) die im Beratungsgespräch **besprochenen Produkte** erfasst. Das Kriterium ist erfüllt, wenn mindestens 80% der Produkte in der Dokumentation benannt werden.

Die **Funktionsweise zumindest des empfohlenen Produkts** ist nur in 4 der 18 Dokumentationen (22,2%) enthalten. 2 dieser 4 Dokumentationen enthalten einen gültigen Verweis auf eine Anleger- oder Fondsinformation. In den übrigen 2 Fällen wurde die Funktionsweise in Form eines Freitextes direkt in der Dokumentation erklärt. 3 weitere Dokumentationen verweisen auf Produktunterlagen. Diese Verweise entsprechen jedoch nicht den Anforderungen der BaFin. Daher werden die Inhalte der Produktunterlagen nicht bewertet.

Hinweise auf Chancen, Risiken, Vorteile oder Nachteile des empfohlenen Produkts geben ebenfalls 8 von 18 Beratern (44,4%) in der Dokumentation an. In 2 der 8 Dokumentationen wird erneut auf eine Anleger- oder Fondsinformation verwiesen. In den anderen 6 Fällen ist ein Hinweis auf Chancen, Risiken, Vorteile oder Nachteile ausschließlich in der Dokumentation enthalten. Eine weitere der 18 Dokumentationen enthält einen Verweis auf eine Produktinformation. Jedoch entspricht der Verweis nicht den Anforderungen der BaFin und wird daher nicht gewertet.

3 von 18 Dokumentationen (16,7%) erfassen alle Kriterien des Bereichs „Informationen zu Produkten“.

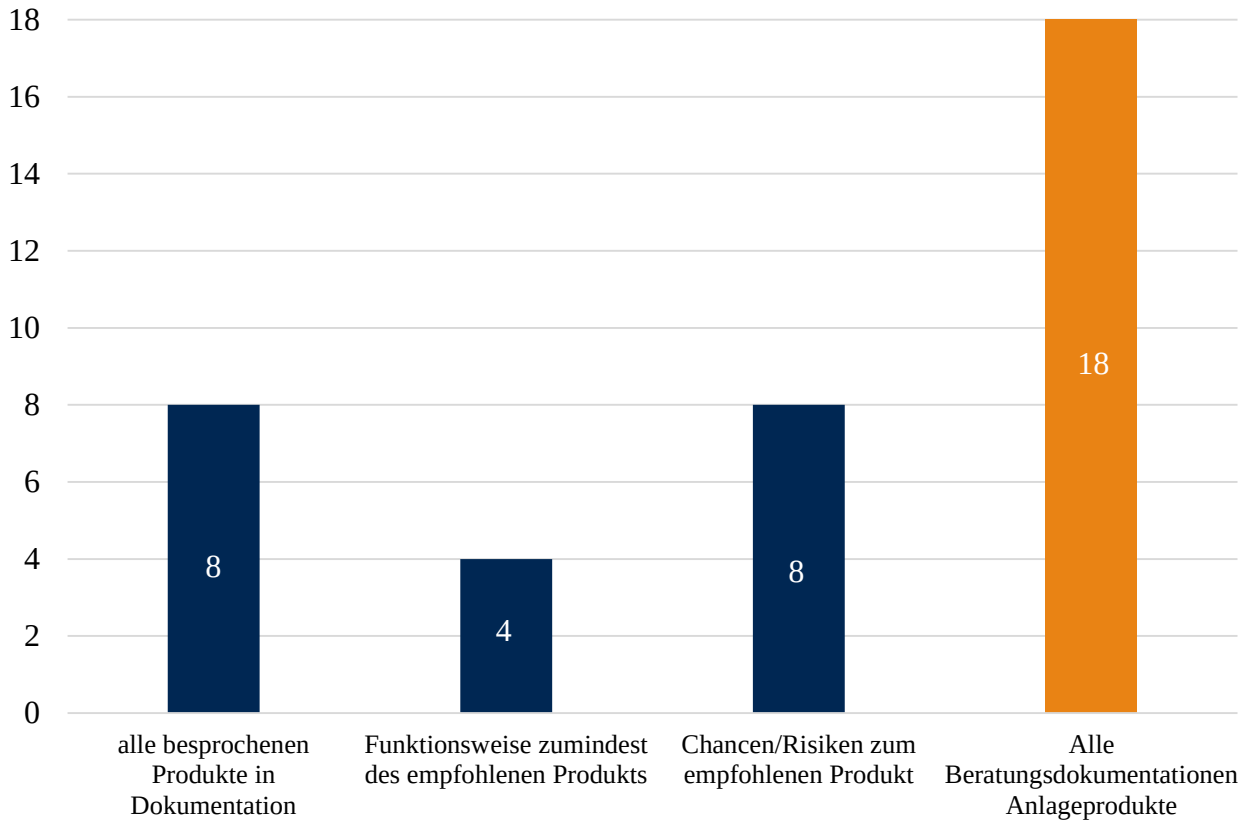


Abbildung 61: Erfassung der Informationen zu Produkten

Die Auswertung der Bestandskunden-Daten zeigt ein ähnliches Ergebnis. Bei den Bestandskunden sind in 2 von 4 Fällen alle Produkte in der Dokumentation benannt und richtig übertragen. In den anderen 2 Dokumentationen fehlt mindestens eines der besprochenen Produkte. Die Funktionsweise des empfohlenen Produkts ist in 2 der 4 Dokumentationen vorhanden. In den Dokumentationen der Bestandskunden sind in 3 von 4 Fällen Hinweise auf Chancen, Risiken, Vorteile oder Nachteile vorhanden. In einem Fall gibt es einen ungültigen Verweis auf Anleger- und Fondsinformationen.

6.2.3.1.6 Sonstige Aspekte zur Dokumentation

Die **Unterschrift des Beraters** ist in 14 von 18 Dokumentationen (77,8%) vorhanden. In 57,1% dieser Dokumentationen mit Unterschrift (8 von 14) stehen der Name des Beraters, das Datum und der Zeitpunkt der Fertigstellung der Dokumentation in Zusammenhang mit der Unterschrift des Beraters. In den anderen Fällen fehlt mindestens eine der geforderten Angaben.

In 15 Dokumentationen (83,3%) steht ein **Freitextfeld** für zusätzliche Informationen zur Verfügung. In 8 der 15 Fälle wurde das Freitextfeld auch genutzt, in 7 Fällen nicht. 3 dieser Dokumentationen stammen von Honorarberatern und sind vollständig als Freitext verfasst.

Insgesamt haben 8 von 18 Dokumentationen (44,4%) beide Kriterien vollständig erfüllt.

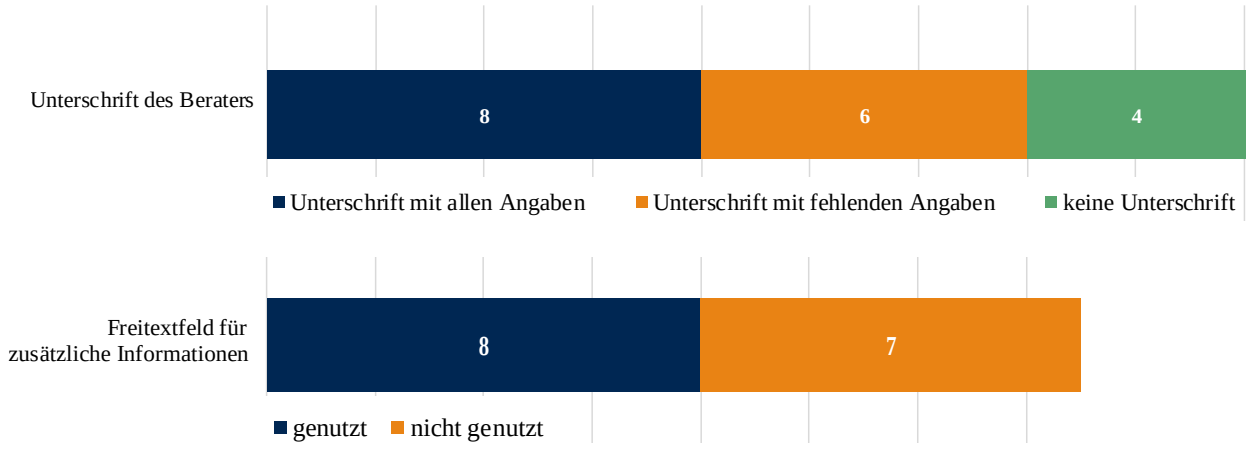


Abbildung 62: Erfassung sonstiger Aspekte

Die Dokumentation der Bestandskunden haben alle 4 Berater unterschrieben. In 2 der 4 Fälle steht der Name des Beraters, das Datum und der Zeitpunkt der Fertigstellung der Dokumentation in Zusammenhang mit der Unterschrift des Beraters. In allen 4 Dokumentationen der Bestandskunden ist ein Freitextfeld für zusätzliche Informationen vorhanden. Abweichend zu den anderen Dokumentationen wurde dieses Freitextfeld aber nur in einem Fall genutzt. Also haben ähnlich wie bei den Neukunden die Hälfte der Dokumentationen für Bestandskunden die Kriterien aus dem Bereich „sonstige Aspekte zur Dokumentation“ erfüllt.

6.2.3.1.7 Wünschenswerte Informationen

Auch wenn die nachfolgend ausgewerteten Kriterien rechtlich nicht gefordert sind, ist deren Angabe in der Dokumentation doch wünschenswert. Daher werten wir die folgenden Angaben zusätzlich aus:

Das **Alter** des Kunden gibt nicht jede Dokumentation wieder. Nur in 7 von 18 Beratungsdokumentationen (38,9%) wurde entweder das Alter direkt oder das Geburtsdatum des Kunden aufgeführt. In allen Fällen ist das Alter des Kunden richtig übertragen worden.

Mit einer Quote von 83,3% ist in den meisten Dokumentationen (15 von 18) eine Angabe zum **Firmennamen** des Beraters vorhanden.

Zur Angabe von **Tag und Ort der Beratung** zeigt sich folgendes Bild: In nur 4 von 18 Dokumentationen (22,2%) ist der Ort des Beratungsgesprächs konkret und separat als solcher aufgeführt. In 14 Dokumentationen (77,8%) fehlt demnach die Angabe des Beratungsortes. Das Datum des Gespräches hingegen wurde in 16 von 18 Dokumentationen (88,9%) angegeben. In einem Fall stimmt jedoch die Angabe des Testers nicht mit dem Datum in der Dokumentation überein.

Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie in einer Dokumentation der Beratungsort angegeben wurde:

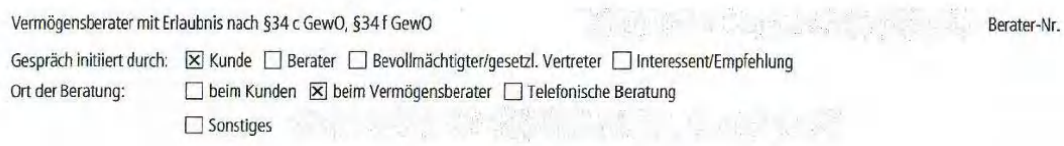

Vermögensberater mit Erlaubnis nach §34 c GewO, §34 f GewO Berater-Nr.
Gespräch initiiert durch: ☒ Kunde ☐ Berater ☐ Bevollmächtigter/gesetzl. Vertreter ☐ Interessent/Empfehlung
Ort der Beratung: ☐ beim Kunden ☒ beim Vermögensberater ☐ Telefonische Beratung
☐ Sonstiges

Abbildung 63: Praxisbeispiel für die Darstellung des Beratungsorts

Als letzte Angabe zum Beratungsgespräch prüfen wir, ob alle **Gesprächsteilnehmer** in den ausgehändigten Dokumentationen als solche aufgeführt wurden. Von 18 Dokumentationen wurden der Berater und der Kunde in 3 Fällen (16,7%) explizit als Gesprächsteilnehmer bezeichnet. In den anderen 15 Dokumentationen (83,3%) wurden der Name des Beraters und der Name des Kunden lediglich an irgendeiner Stelle in der Dokumentation erwähnt. Dies kann im Fall eines späteren Rechtsstreits insofern problematisch sein, als dass nicht mehr belegt werden kann, wer und wie viele Personen tatsächlich bei dem Gespräch anwesend waren.

In der Hälfte der Dokumentationen (9 von 18) macht der Berater eine **Angabe zu seiner Vergütung**. Nur in einem Fall gibt der Berater einen genauen Euro-Betrag an. In 6 Fällen beziffert der Berater lediglich einen prozentualen Wert. In 2 Dokumentationen verweist der Berater hinsichtlich seiner Vergütung auf ein anderes Dokument.

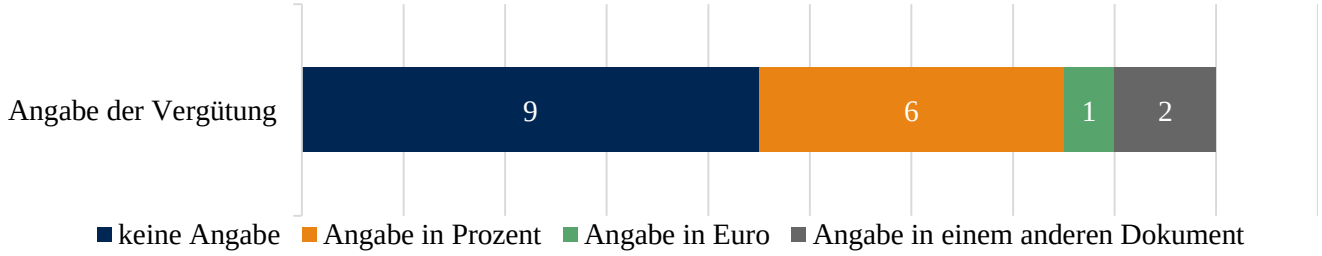


Abbildung 64: Erfassung der Vergütung

Das folgende Diagramm zeigt eine Übersicht mit den wünschenswerten Informationen und deren Umsetzung in den ausgehändigten Dokumentationen zu Anlageprodukten:

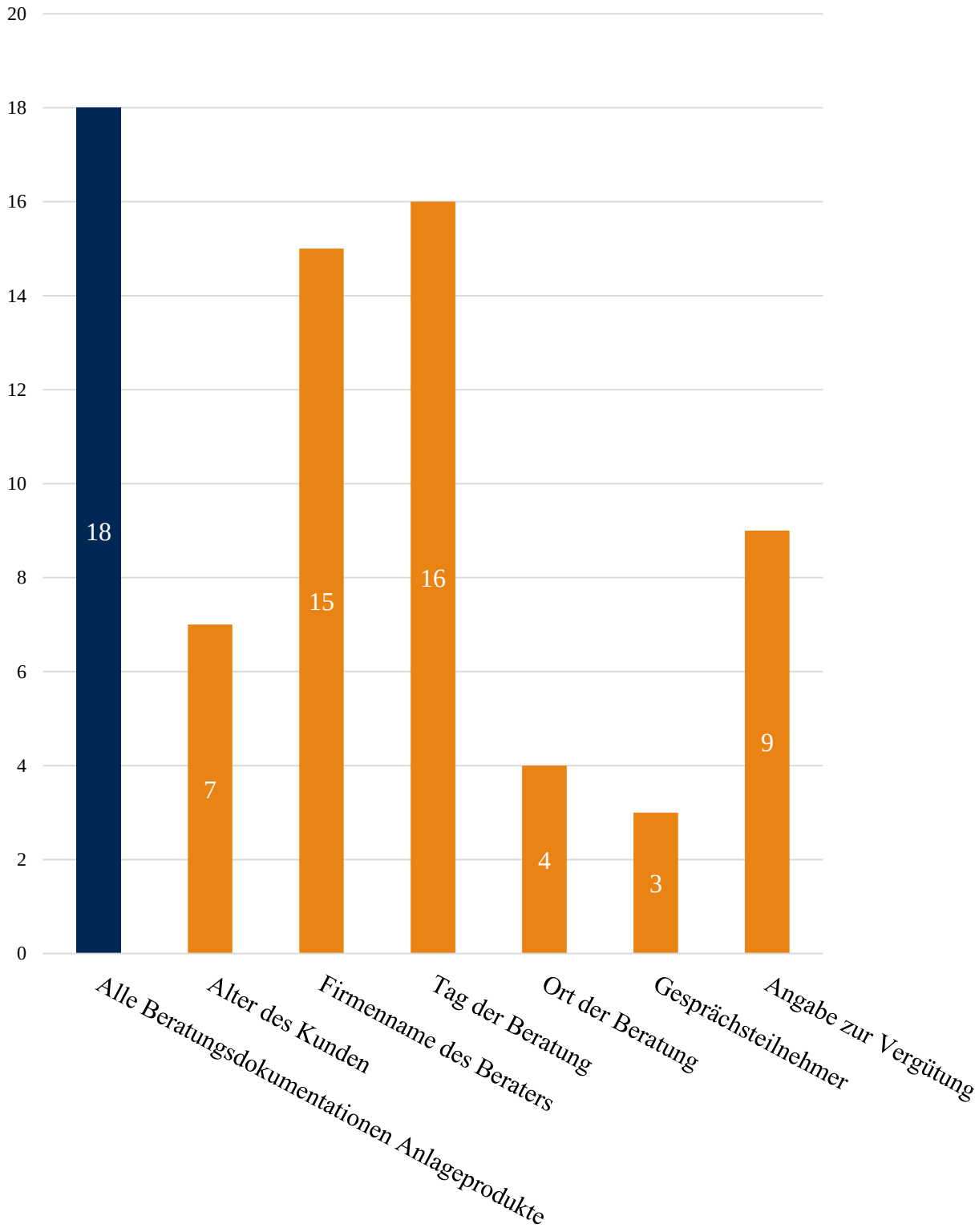


Abbildung 65: Übersicht über die erfolgten wünschenswerten Angaben zum Beratungsgespräch

Bei den Beratungen von Bestandskunden zeigt sich folgendes Bild zu den genannten Kriterien: Das Alter des Kunden wurde in einer von 4 Dokumentationen erfasst. Bezüglich dieses Kriteriums zeigt sich ein schlechteres Bild als bei den Neukunden. Der Firmenname hingegen wurde in allen 4 Dokumentationen benannt. Der Beratungsort wurde in keiner Dokumentation als solcher angegeben. Ähnlich wie bei den Neukunden, wurde bei den Bestandskunden das Datum in allen Dokumentationen richtig erfasst. Die Teilnehmer der Beratung wurden in keiner Dokumentation erfasst. In 3 von 4 Dokumentationen wurde eine Angabe zur Vergütung des Beraters in der Dokumentation aufgeführt. Die Vergütung wurde in diesen 3 Fällen als Prozent-Angabe aufgeführt.

6.2.3.1.8 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

In den Abschnitten 6.2.3.1.1 bis 6.2.3.1.6 haben wir untersucht, in welchem Umfang die rechtlich relevanten Kriterien in den ausgehändigten Dokumentationen berücksichtigt wurden. Im Einzelnen haben wir betrachtet,

- ob grundlegende Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch gemacht wurden,
- ob und wie die Situation des Kunden im Hinblick auf seine Kenntnisse und Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse und Anlageziele dargestellt ist,
- ob und wie der Anlass der Beratung dokumentiert ist,
- ob und wie die Produktempfehlung und deren Begründung erfasst ist,
- ob und wie Informationen zu Produkten Teil der Dokumentation sind und
- welche sonstigen Aspekte zur Dokumentation Berücksichtigung finden.

In den ausgehändigten Dokumentationen erfassen die meisten Berater (88,9%), welche Art von Geschäften der Kunde bereits getätigt hat. 66,7% der Berater stellen dar, welchen Umfang, welche Häufigkeit und über welchen Zeitraum der Kunde bereits Geschäfte getätigt hat und welche Ausbildung beziehungsweise berufliche Tätigkeit der Kunde hat. Für die Darstellung nutzen die Berater in erster Linie Textbausteine. In wenigen Fällen weichen die Angaben des Beraters von dem ab, was der Testkäufer im Gespräch zu seinen Kenntnissen und Erfahrungen tatsächlich gesagt hat. 12 von 18 Beratern erfassen *alle* Kriterien zum Thema „Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden“ vollständig. Insgesamt betrachtet schneiden die ausgehändigten Dokumentationen ähnlich ab wie in vorangegangenen Untersuchungen.[493] Die Quote erscheint insgesamt jedoch immer noch als zu gering.

[493] Hierzu 3.2.2 und 3.5.2.

Relativ häufig (72,2%) erfassen die Berater das Einkommen des Kunden. Die Berater, die das Einkommen erfasst haben, nutzten Spannen, um das Einkommen anzugeben (61,5%). Die Spannen sind in der Regel sehr breit gewählt. Etwas weniger häufig als das Einkommen erfassen Berater die Ausgaben in den Dokumentationen (61,1%). In gut jeder zweiten Dokumentation, mit einer Angabe zu den Ausgaben, wurden die Ausgaben in Form einer Spanne erfasst (54,5%). Problematisch ist, dass die Spannen von Einkommen und Ausgaben teilweise gleich groß angegeben wurden. Daher kann man durch den Vergleich von Einkommen und Ausgaben keinen Rückschluss auf das *verfügbare* Einkommen des Kunden ziehen. Wünschenswert wäre hier, wenn rechtlich vorgegeben wird, dass die Angaben als konkrete Beträge in Euro zu machen sind.

Während die Vermögenswerte meistens (88,8%) in den Dokumentationen angegeben wurden, enthalten nur 33,3% der Dokumentationen auch die Verbindlichkeiten. Für Vermögenswerte werden teilweise Spannen verwendet, in Einzelfällen auch sehr große. Auch die Verbindlichkeiten werden zum Teil in Form einer Spanne angegeben. Nur in 27,8% der Dokumentationen wurden *alle* Kriterien zu den finanziellen Verhältnissen des Kunden erfasst. Für die Angabe von Vermögenswerten und Verbindlichkeiten gilt aus unserer Sicht dasselbe wie für Einkommen und Ausgaben: diese Angaben sollten konkret in Euro ohne Spannen gemacht werden, damit Berater ein klareres Bild von der finanziellen Situation des Kunden erhalten.

Die Ergebnisse zu Einkommen und Ausgaben sowie Vermögen und Verbindlichkeiten sind in dieser Untersuchung leicht besser als noch in vorangegangenen Untersuchungen.[494] Die Situation des Kunden wird in keiner Dokumentation vollständig erfasst. Insgesamt schneiden die Dokumentationen hierzu eher schlecht ab, wenn man bedenkt, welche Bedeutung die finanziellen Verhältnisse für die Beratung und Produktempfehlung haben.

Erfreulicherweise dokumentieren alle Berater das Anliegen des Kunden, gewichten dieses aber nur in jedem dritten Fall. Dies zeigte sich auch in früheren Studien.[495] Der Verwendungszweck ist in 72,2% der Dokumentationen erfasst. Vom Testkäufer vorgegebene Widersprüche in den Anlagezielen werden nur von einem von 4 Beratern schriftlich in der Dokumentation festgehalten.

[494] Hierzu 3.2.2 und 3.5.2.
[495] Hierzu 3.1.4 und 3.5.2.

Schwer erscheint es, Anlageziel und Anlagezweck voneinander abzugrenzen. Sinnvoll wäre hier eine nähere Definition des Gesetzgebers, was der Berater unter beiden Kriterien zu verstehen hat.

Wie bereits eine Studie des vzbv zeigte,[496] erfassen viele Berater (83,3%) die Anlagedauer. Wurde die Anlagedauer erfasst, wurde diese in 80,0% der Fälle in Form einer Spanne erfasst. Der Anlagebetrag wurde von 61,1% der Berater erfasst. Hinsichtlich der Spannen gilt an dieser Stelle das bereits Gesagte: wünschenswert wären konkrete Angaben ohne Spannen.

Während die Risikobereitschaft von den meisten Beratern (94,4%) erfasst wurde, wenn auch als Risikotyp in Form von Textbausteinen, so wurde die Risikotragfähigkeit wie vorgeschrieben in keiner Dokumentation erfasst. 33,3% der Berater gaben lediglich in der Begründung beiläufig in Form von kurzen Textbausteinen an, dass die finanziellen Verhältnisse berücksichtigt wurden. Besondere Anliegen und Wünsche des Kunden wurden nur von 27,8% der Berater erfasst. Wenn diese erfasst wurden, nutzten die Berater hierfür Freitextfelder. Bereits in vorhergehenden Untersuchungen wurde kritisiert, dass die Risikobereitschaft lediglich standardisiert erfasst wird und kein Raum dafür besteht, die individuelle Bereitschaft zu formulieren, Verluste in Kauf zu nehmen. In vergangenen Studien zeigte sich auch, dass die Risikotragfähigkeit häufig nur am Rande erwähnt wurde und dies ebenfalls lediglich mit Textbausteinen.[497]

Keiner der 18 Berater mit Dokumentationen im Anlagebereich hat *alle* Kriterien zu Anlagezielen des Kunden erfüllt.

Nur unzureichend haben Berater den Anlass der Beratung erfasst. Noch am häufigsten dokumentierten sie, auf wessen Initiative das Beratungsgespräch geführt wurde (jede zweite Dokumentation). Nur 16,7% der Dokumentationen ermöglichen es, spezielle Vertriebsmaßnahmen festzuhalten. Ob Informationen Dritter oder die persönliche Situation des Kunden der Grund für ein Gespräch waren, wird nur jeweils in einer von 18 Dokumentationen dokumentiert. Obwohl diese Kriterien rechtlich genau vorgegeben sind, werden sie unzureichend von Beratern dargestellt. Eine Verbesserung dieser Situation erscheint allein durch die Berater selbst möglich.

Die Produktempfehlung und –begründung ist ein wesentlicher Teil der Dokumentation und im Hinblick auf seine Bedeutung nur unzureichend häufig dokumentiert. 8 von 18 Beratern

[496] Hierzu 3.5.2.
[497] Hierzu 3.2.2 und 3.5.2.

haben das empfohlene Produkt in der Dokumentation festgehalten und 9 von 18 Beratern haben ihre Empfehlung begründet. Von den Beratern, die eine Begründung aufgeführt haben, nutzten 66,7% Textbausteine und Freitextfelder für die Begründung. 8 von 18 Dokumentationen erfüllten *alle* Kriterien zu Produktempfehlung.

Genauso häufig wie die Empfehlung (44,4%) führten Berater die Produkte auf, über die sie mit ihren Kunden gesprochen haben. Nur in 22,2% der Dokumentationen finden sich Angaben zur Funktionsweise des empfohlenen Produkts. Wie die Funktionsweise dargestellt wurde, ist unterschiedlich. Die Hälfte der Berater hat für die Angabe der Funktionsweise in der Dokumentation auf ein anderes Dokument verwiesen. Die andere Hälfte der Berater hat die Information direkt in der Dokumentation dargestellt. In 44,4% der Dokumentationen sind Vorteile bzw. Nachteile oder Chancen bzw. Risiken des empfohlenen Produkts erwähnt. 3 von 18 Dokumentationen erfassten *alle* Kriterien zum Bereich „Informationen zu Produkten".

Die Empfehlung, deren Begründung und Informationen zu den besprochenen Produkten sind ein wichtiger Bestandteil der Dokumentation. Hier können die Berater von sich aus Verbesserungen vornehmen, gegebenenfalls flankiert durch unabhängige Kontrollen.

Erfreulich ist, dass die Berater überwiegend (77,8%) die Dokumentation wie vorgesehen unterschrieben haben. In einigen Fällen (42,9% der unterschriebenen Dokumentationen) steht die Unterschrift nicht mit allen geforderten Angaben in Zusammenhang. Erfreulich ist, dass in den meisten Dokumentationen (83,3%) weitergehende allgemeine Freitextfelder vorgesehen sind, um sonstige mit dem Kunden besprochene Informationen zu dokumentieren. Nur 53,3% der vorhandenen Freitextfelder wurden auch genutzt.

Keine Dokumentation erfüllt alle Kriterien, die für die Szenarien mit Anlageprodukten rechtlich relevant sind. Dies entspricht dem Ergebnis einer Untersuchung des vzbv.[498] Es gibt jedoch eine Dokumentation, die den Anforderungen sehr nahe kommt. Diese Dokumentation erfüllt 83,3% der rechtlich relevanten Kriterien. Hierbei handelt es sich um eine Dokumentation eines Bankberaters. 5 weitere Dokumentationen erfüllen über 70,0% der Kriterien. 4 dieser Dokumentationen stammen von Bankberatern und eine Dokumentation von einem Finanzanlagenvermittler. Die Dokumentation, die die meisten Kriterien erfüllt, haben wir beispielhaft dem Anhang unter 15.4.3 beigefügt.

[498] Hierzu 3.5.2.

Insgesamt enthalten zu wenige Dokumentationen die rechtlich vorgegebenen Kriterien (annähernd) vollständig. Besonders kritisch betrachten wir die folgenden vier Aspekte:

- Bestimmte Kernbausteine der Dokumentation müssen häufiger und genauer erfasst werden.

  Die finanziellen Verhältnisse des Kunden sind eine wesentliche Grundlage für die Beratung. Die Darstellung dieser Angaben ist unzureichend und könnte leicht besser erfasst werden. Um ein tatsächliches Bild von den finanziellen Verhältnissen des Kunden zu erhalten, müssten die Ausgaben und auch die Verbindlichkeiten häufiger erfasst sein. Bei allen Angaben zu finanziellen Verhältnissen erscheinen Spannen als ungeeignet, um die Situation des Kunden tatsächlich darzustellen. Insbesondere dann, wenn die Spannen so groß gewählt sind, dass kaum mehr eine Aussage zum verfügbaren Einkommen und zum Verhältnis von Vermögen und Verbindlichkeiten getätigt werden kann.

  Ähnlich verhält es sich mit Anlagedauer und Anlagebetrag. Auch diese sind wesentliche Bausteine des Gesprächs, um das Anliegen des Kunden aufzunehmen. Diese sollten häufiger erfasst werden. Die gesetzlichen Vorgaben sind hinreichend konkret. Allerdings empfiehlt es sich zu verbieten, Spannen zu verwenden.

- Bei einigen Kriterien erscheinen Textbausteine geeignet, um Informationen systematisch und zeitsparend zu erfassen. Kenntnisse und Erfahrungen sowie finanzielle Verhältnisse bieten sich hierzu beispielsweise an. Andere Kriterien hingegen sollten eher individuell im Freitext erfasst sein. Welches Risiko ist der Kunde bereit tatsächlich einzugehen? Welches Risiko kann er auf der Grundlage seiner finanziellen Verhältnisse tatsächlich tragen? Warum ist ein bestimmtes Produkt für den Kunden geeignet, ein anderes nicht? Wieso also empfiehlt der Berater entsprechend ein bestimmtes Produkt? Die Antworten auf diese Fragen sollten zum Beispiel besser individuell erfasst werden. Dies erfolgt in den untersuchten Dokumentationen zu selten. Pauschale Textbausteine erscheinen für derart relevante Fragen ungeeignet. Es sollte darüber nachgedacht werden, an diesen Stellen Textbausteine zu untersagen.

- Ein großes Problem sehen wir in der mangelnden Darstellung von Produktempfehlung und deren Begründung. Auch die seltene Darstellung von Chancen und Risiken eines Produkts sind als problematisch zu betrachten. Die Empfehlung des Beraters und auch die mit dem Produkt verbundenen Chancen und Risiken sind das Herzstück einer Dokumentation. Diese sollten individuell in jeder Dokumentation dargestellt werden. Die gesetzlichen

Vorgaben hierzu sind allerdings konkret genug. Eine stärkere Überwachung könnte den Zustand verbessern.

- Zu wenig finden sich Informationen zu den Produkten in den Dokumentationen. Die Dokumentation soll unter anderem auch Grundlage für den Kunden sein, sich für ein Produkt zu entscheiden. Hierzu benötigt er Informationen zum empfohlenen Produkt. Um das bestehende Informationsmaterial nicht wiederholt zu erfassen, ist es sinnvoll, dass auf andere Dokumente verwiesen wird. Diese Verweise müssen dann jedoch in der vorgesehenen Art und Weise erfolgen. Nur so ist gewährleistet, auch später noch nachvollziehen zu können, welche Informationen zur Produktentscheidung tatsächlich zur Verfügung gestanden haben. *Oehler* empfiehlt hierzu, Dokumentation und Produktinformationsblatt aufeinander abzustimmen, um so das Produktinformationsblatt zu einem wichtigen Bestandteil der Beratung zu machen.[499]

Drei Stellschrauben sind entscheidend, um die inhaltliche Vollständigkeit und Qualität der Dokumentationen zu verbessern:

1. An einigen Punkten sollten die Dokumentationsvorgaben konkretisiert werden.[500]
2. Auf der einen Seite können Berater beziehungsweise deren übergeordnete Organisationen und/oder Verbände sich selbst Leitlinien für Dokumentationen vorgeben. So könnten gemeinsam entwickelte Muster eine Orientierung für alle Berater sein, um ordnungsgemäße Dokumentationen zu gewährleisten. Eine Orientierung hierfür gibt *Oehler* bereits mit den von ihm entwickelten Musterprotokollen.[501] Eine Standardisierung der Dokumentationen erscheint sinnvoll.[502]
3. Auf der anderen Seite erscheinen Kontrollen und Sanktionierungen als ein wichtiges Instrument, um die Umsetzung in der Praxis zu überprüfen und Verstöße zu ahnden.[503]

6.2.3.2 Bewertung der Kriterien zur Beratung von Versicherungen

In diesem Abschnitt betrachten wir insgesamt 11 Dokumentationen, die wir zu Versicherungen erhalten haben.

Wir bewerten im Einzelnen:

- die Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung (6.2.3.2.1),

[499] Hierzu 3.7.2.
[500] Hierzu 9.9.
[501] Hierzu 3.7.2.
[502] Hierzu 9.10.
[503] Hierzu 9.2 und 9.3.

- die Empfehlung und die Begründung (6.3.3.2.2) und
- wünschenswerte Informationen (6.3.3.2.3).

6.2.3.2.1 Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung

In allen 11 Dokumentationen im Versicherungsbereich wird der **Anlass der Beratung** erfasst. Bei der Auswertung wurde eine grenzwertige Dokumentation berücksichtigt. Bei dieser Dokumentation ergibt sich der Anlass der Beratung aus der Befragung des Kunden. In 10 von 11 Fällen (90,9%) wurde der Anlass richtig übertragen. In einem Fall wurde der Anlass des Kunden nicht richtig übertragen. In diesem Fall war das Anliegen des Kunden „die Anlage von 10.000 Euro“. Erfasst wurde jedoch der „angebliche“ Wunsch nach einer Altersvorsorge.

In der nachfolgenden Abbildung sieht man beispielhaft, wie der Anlass der Beratung dokumentiert wurde:

Produktberatung zur Haftpflichtversicherung

Anlass des Gesprächs zur Haftpflichtversicherung ist der Abschluss einer:
- Singlehaftpflicht

Abbildung 66: Praxisbeispiel für die Darstellung des Anlasses

Für den Bereich **Kundenbedarf** wurden folgende 4 Unterpunkte genauer betrachtet:

a) die persönliche Situation,
b) die finanzielle Situation,
c) besondere Wünsche und
d) Widersprüche bei Wünschen und Bedürfnissen.

Mindestens eine Angabe zur **persönlichen Situation** des Kunden haben 10 von 11 Beratern (90,9%) in der Dokumentation erfasst. Beispielsweise wurden der Beruf, der Familienstand, der sozialrechtliche Status und die Anzahl der Kinder aufgeführt. In 7 Fällen wurden Freitextfelder genutzt. In 3 Fällen wurden Textbausteine verwendet.

Anzahl Kinder	0	Alter der Kinder		Kinderwunsch	Ja	X	Nein
Familienstand	X	ledig	eheähnliche Gemeinschaft				
		verheiratet, zusammen veranlagt	verheiratet, getrennt veranlagt		verheiratet, getrennt lebend		
		eingetragene Lebenspartnerschaft	geschieden		verwitwet		

Abbildung 67: Praxisbeispiel für die Darstellung der persönlichen Situation

Deutlich weniger häufig als Angaben zur persönlichen Situation wurden Angaben zur finanziellen Situation dokumentiert. Eine Angabe zur **finanziellen Situation** enthalten nur 4 von 11 Dokumentationen (36,4%). Für diese Angaben wurde stets ein Freitextfeld genutzt. In 3 dieser 4 Fälle hat der Berater das Brutto- oder Nettoeinkommen des Kunden richtig erfasst. Dies betrifft eine Dokumentation zu einer Krankenversicherung und zwei Dokumentationen zu einer Rentenversicherung. In einem Fall wurde eine Angabe zu den Wertsachen des Kunden gemacht. In diesem Fall wurde eine Dokumentation zu einer Hausratversicherung bewertet.

Jährliches durchschnittliches Bruttoeinkommen aus selbstständiger/nicht selbstständiger* Tätigkeit
Jährl. Bruttoeinkommen 5 4 0 0 0 Euro

Abbildung 68: Praxisbeispiel für die Darstellung der finanziellen Situation

Den **besonderen Wunsch** des Kunden haben 7 Berater (63,6%) in der Dokumentation erfasst. In 5 Dokumentationen wurde der Wunsch in Form eines Freitextes erfasst. In 2 Dokumentationen nutzt der Berater Textbausteine zum Ankreuzen, um die Wünsche des Kunden zu erfassen. In 6 Fällen wurde der besondere Wunsch korrekt übertragen. In einem Fall wurde der Wunsch nach „besseren Leistungen“ dokumentiert. In diesem speziellen Fall hat der Berater einen Textbaustein verwendet. Der besondere Wunsch des Kunden wurde jedoch nicht berücksichtigt. Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft, wie der besondere Wunsch eines Kunden in der Beratung dokumentiert wird.

Die folgenden Zusatzrisiken sollen eingeschlossen werden:
Einschluss **Verlust berufl. genutzter Schlüssel**; Beitrag: 24,00 EUR. Weder ich, noch eine mitversicherte Person, geht einer beruflichen Tätigkeit für ein Sicherungs-/Bewachungsunternehmen oder einen mobilen/häuslichen Pflegedienst, noch einer selbstständigen Tätigkeit nach. Vereinbart ist ein Selbstbehalt von 150 Euro (Ziffer 15 EHV 09)

Abbildung 69: Praxisbeispiel für die Darstellung des besonderen Wunsches

Wie bereits bei Anlageprodukten haben wir auch bei einigen Szenarien zu Versicherungsprodukten **widersprüchliche Wünsche und Bedürfnisse** des Kunden in die Testvorgaben eingebaut. Ein Widerspruch wurde in die Szenarien zu Hausratversicherungen (in Form einer Unterdeckung) und zu Rentenversicherungen (möglichst hohe Rendite ohne Verlust) eingebaut. Dies betrifft insgesamt 6 Testfälle. In einer der 6 Dokumentationen (16,7%) zu einer Hausratversicherung wurde der geäußerte Widerspruch berücksichtigt und richtig erfasst. In diesem Fall klärt der Berater zudem den Widerspruch auf. Zusätzlich wird der Änderungswunsch des Kunden dokumentiert.

Hinweise zur Hausratversicherung
- Die Versicherungssumme in Hausrat liegt auf meinen Wunsch unter der empfohlenen Summe von 700 Euro je m²-Wohnfläche. Sollte eine Unterversicherung wg. zu geringer Summe vorliegen, muss diese im Schadenfall angerechnet werden.

Abbildung 70: Praxisbeispiel für die Darstellung widersprüchlicher Wünsche und Bedürfnisse

Die zum Versicherungsschutz **erfolgte Beratung** wurde in insgesamt 9 von 11 Dokumentationen (81,8%) berücksichtigt. Zum Beispiel wurden folgende Punkte festgehalten: In 6 Fällen wurden die Versicherungssummen oder die Deckungssummen erfasst. Eingeschlossene Risiken oder besondere Leistungseinschlüsse wurden in 5 Fällen erfasst. In einem Fall (Rentenversicherung) hat der Berater die Versorgungslücke ermittelt und Möglichkeiten zur Schließung der Versorgungslücke aufgeführt.

Deckungssumme für Personen- und Vermögensschäden soll 5 Mio. Euro betragen. Ein Selbstbehalt im Schadensfall wurde von Ihnen nicht gewünscht.

Folgende Leistungen sollten ebenfalls enthalten sein:
Allmählichkeitsschäden
Forderungsausfalldeckung
Gefälligkeitshandlungen
Geliehenes und Gemietetes
Mieten einer Ferienwohnung im Ausland

Abbildung 71: Praxisbeispiel für die Darstellung der erfolgten Beratung

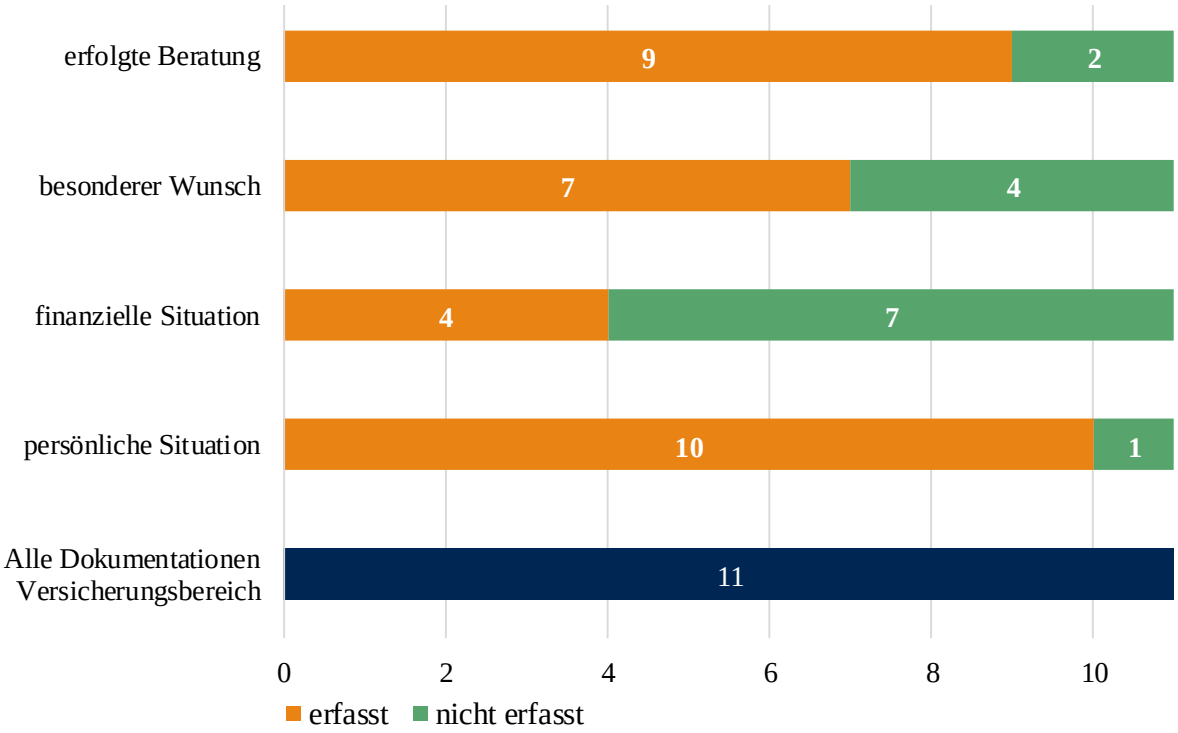


Abbildung 72: Übersicht über die Erfassung der Befragung zu Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung

Insgesamt haben 3 von 11 Beratern (27,3%) zu allen Kriterien zum Bereich „Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung“ Inhalte angegeben.

6.2.3.2.2 Empfehlung und Begründung

Das **empfohlene Produkt** wird in 8 von 11 Dokumentationen (72,7%) benannt. In 6 Fällen wurde die Dokumentation von einem Bankberater und in zwei Fällen von einem Honorarberater erstellt. In allen 8 Dokumentationen wurde das empfohlene Produkt richtig übertragen. Zur Darstellung des empfohlenen Produktes wurde in allen 8 Dokumentationen ein Freitextfeld verwendet.

Nur in 2 von 11 Dokumentationen (18,2%) wird die **Empfehlung begründet**. Für die Begründung der Empfehlung werden in beiden Dokumentationen Freitextfelder genutzt.

Private Vorsorge mit monatlichem Beitrag

[redacted] **Rente klassik**
Monatlicher Beitrag für die [redacted] Rente klassik: **118,60 EUR**
Begründung: Die [redacted] Rente klassik entspricht Ihrer Anforderung hinsichtlich:
- der Garantie einer lebenslangen Rentenzahlung
- einer klassischen Anlagestrategie mit garantierter Rentenzahlung bzw. garantierter Kapitalzahlung

Abbildung 73: Praxisbeispiel für die Darstellung des empfohlenen Produkts und dessen Begründung

Honorarberater und Versicherungsmakler sollten neben den Gründen für das Produkt auch Gründe für die Wahl des Versicherers angeben. In keiner von insgesamt 3 Dokumentationen von Versicherungsmaklern und Versicherungsberatern wurde ein **Grund für die Wahl des Versicherers** aufgeführt.

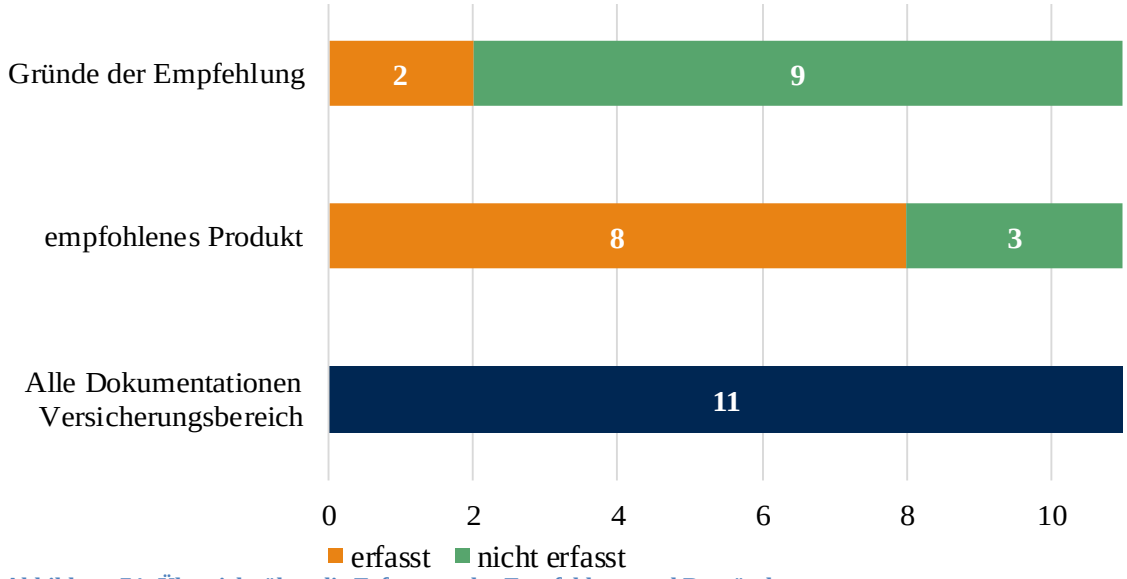


Abbildung 74: Übersicht über die Erfassung der Empfehlung und Begründung

Insgesamt hat einer von 11 Beratern (9,1%) alle Kriterien zum Bereich „Empfehlung und Begründung“ erfasst.

6.2.3.2.3 Wünschenswerte Informationen

Die folgenden Kriterien sind zwar nicht rechtlich gefordert, wir betrachten sie dennoch als wünschenswert für den Kunden. Daher prüfen wir diese zusätzlich.

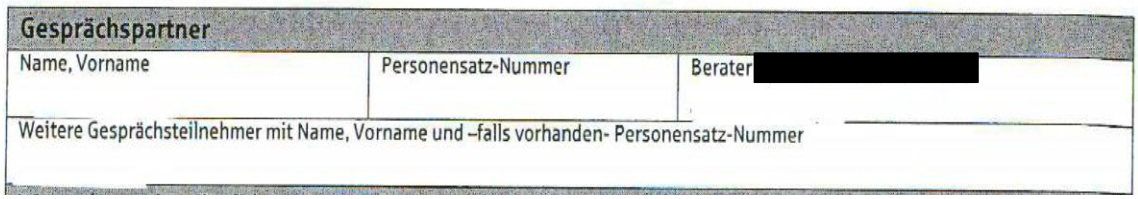
Das **Alter des Kunden** oder das Geburtsdatum des Kunden wurde in 9 von 11 Dokumentationen (81,8%) im Versicherungsbereich berücksichtigt.

Der **Name des Vermittlers** und der **Firmenname** wurden in allen 11 Dokumentationen (100,0%) aufgeführt.

Der **Beratungsort** wurde als solcher in keiner Dokumentation benannt. Der **Tag der Beratung** ist hingegen in den meisten Dokumentationen enthalten, in insgesamt 10 von 11 (90,9%).

Die **Uhrzeit des Gesprächs** wurde in einem Fall (9,1%) dokumentiert.

Die **Art der Beratung**, persönlich oder telefonisch, wurde in keiner Dokumentation berücksichtigt. Die **Teilnehmer der Beratung** wurden in 5 von 11 Dokumentationen (45,5%) benannt.



Gesprächspartner		
Name, Vorname	Personensatz-Nummer	Berater [redacted]
Weitere Gesprächsteilnehmer mit Name, Vorname und –falls vorhanden- Personensatz-Nummer		

Abbildung 75: Praxisbeispiel für die Darstellung der Teilnehmer der Beratung

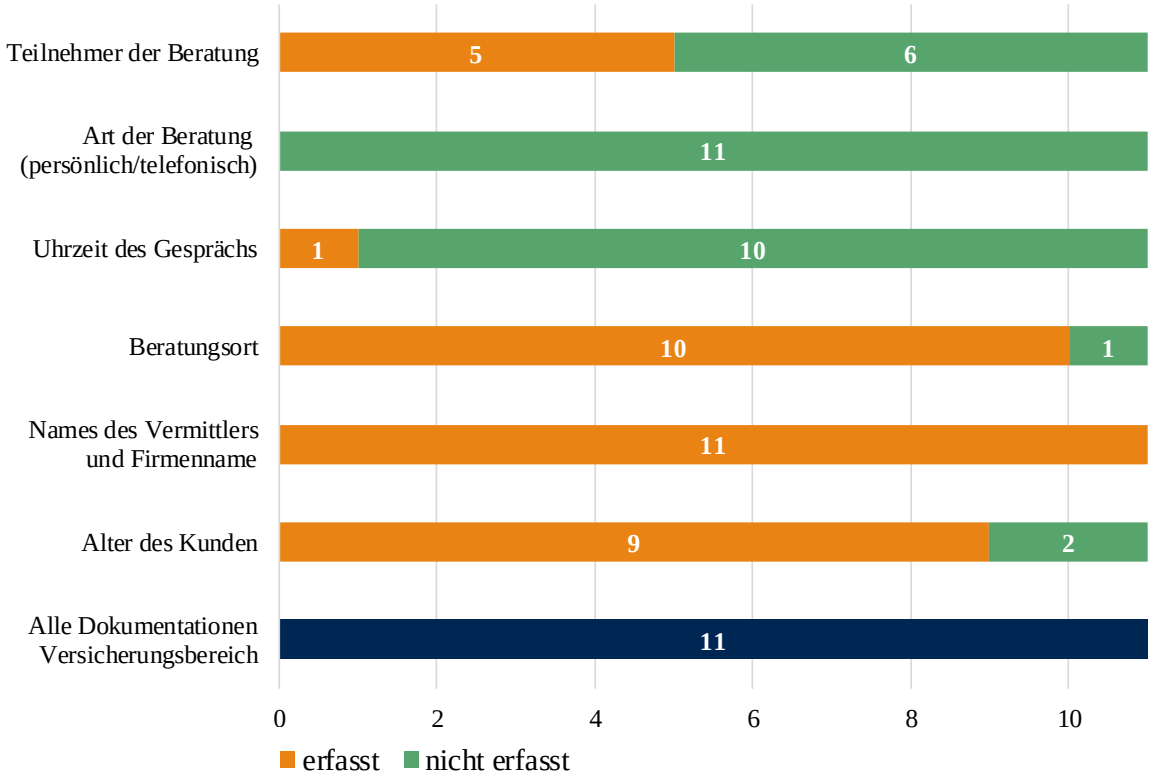


Abbildung 76: Übersicht über die Erfassung wünschenswerter Informationen

Keine der Dokumentationen im Versicherungsbereich enthielt alle wünschenswerten Angaben.

6.2.3.2.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerung

In den vorangegangenen Kapiteln 6.2.3.2.1 und 6.2.3.2.2 haben wir dargestellt, inwieweit die rechtlich relevanten Kriterien in den ausgegebenen Dokumentationen berücksichtigt wurden. Hierfür haben wir zwei Bereiche betrachtet:

- die Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung und
- die Empfehlung und die Begründung.

In allen Dokumentationen wurde der Anlass der Beratung erfasst.

Die persönliche Situation des Kunden wurde in den meisten Dokumentationen (90,9%) berücksichtigt. Die finanzielle Situation hingegen wird in deutlich weniger Dokumentationen erfasst. Nur 36,4% der Dokumentationen enthalten eine Angabe zur finanziellen Situation des Kunden. Besondere Wünsche des Kunden wurden in 63,6% der Dokumentationen berücksichtigt. Widersprüchliche Wünsche und Bedürfnisse wurden in einer von 6 möglichen Dokumentationen erfasst.

Die erfolgte Beratung zum Versicherungsschutz wurde in 81,8% der Dokumentationen berücksichtigt. Unter anderem wurden Versicherungssummen, Deckungssummen, eingeschlossene Risiken, besondere Leistungsausschlüsse oder die Ermittlung und Schließung einer Versorgungslücke thematisiert.

Das empfohlene Produkt ist in 72,7% der Dokumentationen enthalten. Nur in 2 der 11 Versicherungsdokumentationen (18,2%) wurde jedoch die Empfehlung auch begründet. Die Begründung der Auswahl des Versicherers ist in keiner der Dokumentationen enthalten, die diese Angabe enthalten müssten.

Keine Dokumentation im Bereich der Versicherungsfälle erfüllt alle rechtlich relevanten Kriterien. Aber 2 Dokumentationen erfüllen zumindest 80% der Kriterien. Die beste Dokumentation erfüllt 85,7%, eine weitere erfüllt 80,0% der Kriterien. 3 weitere Dokumentationen erfüllen über 70% der Kriterien.

Die beiden besten Dokumentationen (mit ≥ 80% Erfüllung) wurden von Bankberatern erstellt. In einem Fall zu einer Kranken-, im anderen Fall zu einer Hausratversicherung.

Ein Beispiel für eine Dokumentation aus dem Bereich Versicherungen haben wir im Anhang unter 15.4.4 abgebildet.

Auf den ersten Blick scheinen mit 5 von 11 Dokumentationen (45,5%), die mindestens 70% der Kriterien erfüllt haben, die Dokumentationen zu Versicherungsprodukten qualitativ besser zu sein als die zu Anlageprodukten. Zu bedenken ist hierbei jedoch, dass die Kriterien zu Anlageprodukten deutlich umfangreicher und strenger definiert sind. Aufgrund der sehr vagen vom Gesetzgeber vorgegebenen Anforderungen an Dokumentationen für Beratungen im Versicherungsbereich haben wir zudem sehr großzügig bewertet.

Außerdem sollte man sich vergegenwärtigen, dass der Rücklauf an Dokumentationen aus Beratungen zu Versicherungsprodukten wesentlich geringer war als bei Anlageprodukten. Immerhin wurden insgesamt 73 Tests zu Versicherungsprodukten durchgeführt. Davon sind lediglich aus 11 Beratungen Dokumentationen an den Kunden ausgehändigt worden (14,5%). Während von 46 Tests zu Anlageprodukten 18 Dokumentationen (39,1%) ausgehändigt wurden.

Vor dem Hintergrund der Erkenntnisse aus der Verbraucherbefragung ist der geringe Rücklauf ein bedenkliches Ergebnis. Die Verbraucherbefragung zeigt, dass sich ein großer Teil der

Verbraucher zu Versicherungen beraten lässt.[504] Die Dokumentationen zu Produkten dieses Typs sind daher von besonderer Bedeutung. Aufgrund der im Gesetz nur vage vorgegebenen Kriterien sind die Anforderungen im Versicherungsbereich nicht besonders hoch. Bedenklich erscheint hierbei, dass trotz dieser geringen Anforderungen nur 6 von 11 (54,5%) Dokumentationen im Versicherungsbereich weniger als 70% der Kriterien erfüllen. Daher besteht auch bei Dokumentationen von Versicherungen akuter Verbesserungsbedarf.

Mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen sind zum Beispiel:

1. die vage gehaltenen rechtlichen Anforderungen[505] und
2. die fehlenden Kontrollen und Sanktionierungen der Berater.[506]

6.2.4 Verständlichkeit der Beratungsdokumentation

In diesem Abschnitt werten wir aus, wie verständlich die ausgehändigten Dokumentationen sind. Vom Gesetzgeber gibt es keine konkreten Vorgaben, wie Anbieter bestimmte Angaben sprachlich machen müssen, damit die Angaben verständlich sind. Daher haben wir in 15.4.2.2.3 Kriterien definiert, die eine tendenzielle Aussage über die Verständlichkeit der ausgehändigten Dokumentationen zulassen. Wir geben mit der folgenden Untersuchung eine tendenzielle Aussage zur Verständlichkeit ab. Anhand der Kriterien können wir jedoch keine Aussage darüber treffen, ob die Dokumentationen, die gegen die definierten Kriterien verstoßen, damit auch gegen die rechtlichen Vorgaben verstoßen. Eine solche Einordnung wäre nur möglich, wenn der Gesetzgeber konkrete Kriterien vorgäbe.

Um die Verständlichkeit der ausgehändigten Dokumentationen zu untersuchen, betrachten wir im Folgenden den Satzbau und Wortschatz, den Aufbau des Dokuments und dessen Übersichtlichkeit. Wir untersuchen alle erhaltenen 29 Dokumentationen nach Kriterien für verständliche Texte. Bei der Auswertung betrachten wir alle 29 Dokumentationen insgesamt. Zusätzlich ergänzen wir mögliche Unterschiede bei den 18 Dokumentationen im Anlagebereich und den 11 Dokumentationen im Versicherungsbereich.

[504] Hierzu 5.2.2.2.
[505] Hierzu 9.9.3.
[506] Hierzu 9.3 und 9.2.3.

6.2.4.1 Kriterien zum Satzbau und Wortschatz

6 von 29 Dokumentationen (20,7%) erfüllen das Kriterium **lange Sätze** nicht. Mehr als 10% der Sätze sind bei diesen 6 Dokumentationen länger als 20 Wörter. 23 der 29 Dokumentationen (79,3%) hingegen halten das Kriterium ein. Diese Dokumentationen bestehen zu mindestens 90% aus kurzen Sätzen. 21 dieser 23 Dokumentationen sind Formulare, die am PC oder manuell ausgefüllt wurden.

Wie verteilen sich die Dokumentationen, die das Kriterium nicht erfüllen, auf die Produktbereiche? Dokumentationen aus dem Anlagebereich erfüllen verhältnismäßig seltener die Anforderungen an die Satzlänge. Insgesamt erfüllen 13 von 18 der Dokumentationen im Anlagebereich (72,2%) das Kriterium. Im Versicherungsbereich hingegen erfüllen 10 von 11 Dokumentationen (90,9%) dieses Kriterium. Demzufolge erfüllt nur 1 von 11 Dokumentationen (9,1%) aus dem Versicherungsbereich das Kriterium nicht. Im Anlagebereich erfüllen 5 von 18 (27,8%) Dokumentationen das Kriterium nicht.

Hinsichtlich der Verwendung **passiver Sätze** schneiden die Dokumentationen insgesamt schlechter ab als bei der Länge der Sätze. In 17 von 29 Dokumentationen (58,6%) sind die Sätze überwiegend (zu 90% oder mehr) aktiv formuliert: davon 8 von 11 (72,7%) aus dem Versicherungsbereich, 9 von 18 (50,0%) aus dem Anlagebereich. Das heißt, dass verhältnismäßig mehr Dokumentationen im Versicherungs- als im Anlagebereich das Kriterium erfüllen.

Während die ausgehändigten Dokumentationen überwiegend bei dem Kriterium „Lange Sätze“ gut abschneiden, erfüllt die Mehrzahl der Dokumentationen das Kriterium **lange Wörter** nicht. Bei 22 von 29 Dokumentationen (75,9%) bestehen mehr als 10% des Textes aus Wörtern mit 12 und mehr Buchstaben. Nur 7 Dokumentationen erfüllen das Kriterium: davon 3 von 11 (27,3%) aus dem Versicherungsbereich und 4 von 18 (22,2%) aus dem Anlagebereich. Auffällig ist, dass die 22 Dokumentationen, die gegen das Kriterium verstoßen, mit Hilfe von Formularen erstellt wurden. Dies erleichtert Verbesserungen, denn gerade in Formularen kann bereits in der Konzeption darauf geachtet werden, lange Wörter zu vermeiden.

Als letztes Kriterium zu Satzbau und Wortschatz betrachten wir, inwieweit Berater in ihren Dokumentationen **unerklärte Fachwörter** verwenden. Insgesamt verwenden 13 von 29 Dokumentationen (44,8%) einen Anteil an unerklärten Fachwörtern von mehr als 3% aller Wörter. 16 Dokumentationen (55,2%) hingegen kommen mit einem Anteil von höchstens 3% aus und erfüllen damit das Kriterium. 11 Dokumentationen (37,3%), die zu viele unerklärte

Fachwörter verwenden, erfüllen ebenfalls das Kriterium lange Wörter nicht. Dies kann damit zusammenhängen, dass Fachwörter häufig lang sind.

Betrachten wir die Verteilung auf die einzelnen Produkttypen, die das Kriterium erfüllen: Davon sind 6 von 18 aus dem Anlagebereich (33,3%), 10 von 11 (90,9%) aus dem Versicherungsbereich. Damit schneiden die Dokumentationen zu Versicherungsprodukten deutlich besser ab als zu Anlageprodukten.

Die folgende Abbildung zeigt in der Übersicht, wie häufig Dokumentationen im Anlage- und Versicherungsbereich die Kriterien des Satzbaus und Wortschatzes erfüllen.

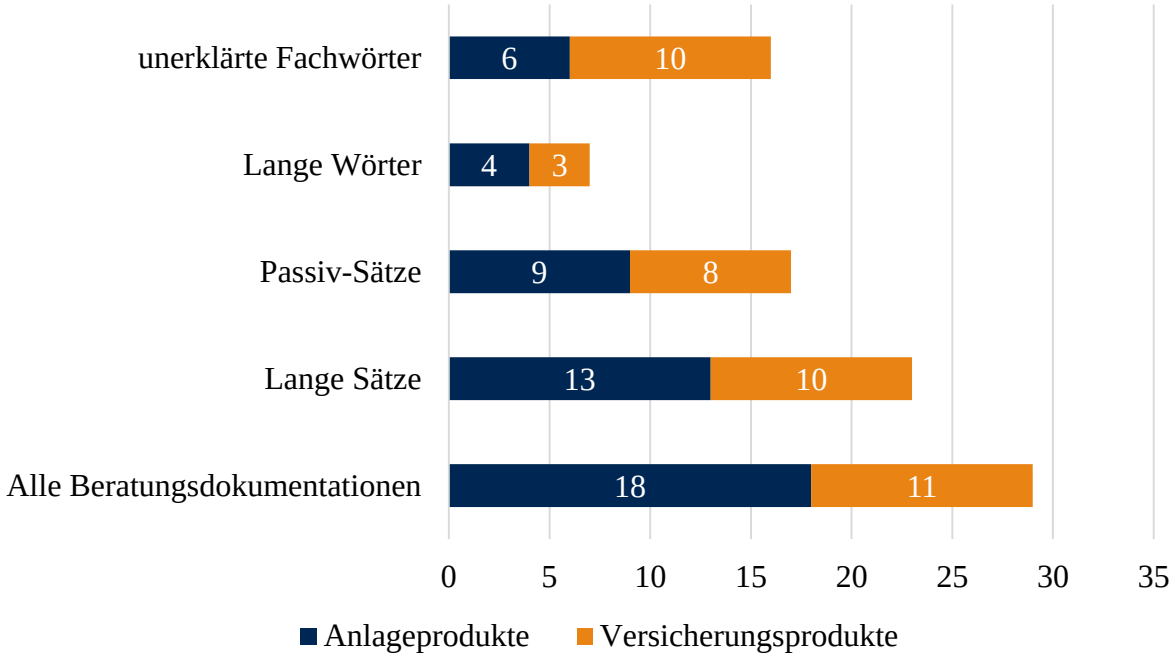


Abbildung 77: Übersicht über erfüllte Kriterien zum Satzbau und Wortschatz

Das mäßige Abschneiden der Dokumentationen im Hinblick auf den Satzbau und Wortschatz ist überraschend angesichts der großen Menge an Dokumentationen, die als Formulare ausgegeben wurden; insbesondere hinsichtlich unerklärter Fachbegriffe und langer Wörter. Formulare werden in der Regel für eine große Anzahl Nutzer angelegt und durchdacht. Bei der Konzeption dieser Formulare könnte man leicht auf die Anforderungen im Bereich Satzbau und Wortschatz achten.

Insgesamt erfüllen nur 3 von 29 Dokumentationen (10,3%) alle Kriterien zum Kriterium Satzbau und Wortschatz: 2 aus dem Versicherungs-, eine aus dem Anlagebereich. Dokumentationen zu Versicherungsprodukten schneiden innerhalb aller Kriterien prozentual besser ab als zu Anlageprodukten.

6.2.4.2 Kriterien zum Aufbau des Dokuments

Wie verständlich sind die ausgehändigten Dokumentationen im Hinblick auf den Aufbau des Dokuments?

Nur 34,5% (10 von 29) der Dokumentationen erfüllen zu 100% die Anforderungen an einen **geordneten Aufbau** beziehungsweise an eine geordnete **Gliederung**, 19 Dokumentationen erfüllen dieses Kriterium dagegen nicht. Weitere 4 Dokumentationen erfüllen 80% der Anforderungen des geordneten Aufbaus. Verteilt auf den Anlage- und den Versicherungsbereich zeigt sich folgendes Bild: Im Anlagebereich erfüllen 8 von 18 Dokumentationen (44,4%) 100% der Anforderungen. Im Versicherungsbereich hingegen erfüllen nur 2 von 11 Dokumentationen (18,2%) 100% der Anforderungen. Die Dokumentationen aus dem Bereich Anlageprodukte haben deutlich besser abgeschnitten als die Dokumentationen aus dem Versicherungsbereich. Auffällig ist, dass alle 10 Dokumentationen, die die Anforderungen zu 100% erfüllen, mittels Formularen erstellt wurden.

Hinsichtlich der **thematischen Überschriften** schneiden die Dokumentationen besser ab als beim geordneten Aufbau. Thematisch ist eine Überschrift, wenn diese den Bezug zum nachfolgenden Text herstellt. 16 von 29 Dokumentationen (55,2%) erfüllen dieses Kriterium. Das heißt, in 16 Dokumentationen sind die Überschriften so gewählt, dass höchstens 5% der Überschriften keinen Bezug zum nachfolgenden Inhalt haben. Im Bereich Anlageprodukte erfüllen 8 von 18 Dokumentationen (44,4%) das Kriterium, im Bereich Versicherungsprodukte 8 von 11 Dokumentationen (72,7%). Die Dokumentationen im Bereich Versicherungsprodukte schneiden somit deutlich besser ab als jene im Anlagebereich.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilungen auf den Anlage- und den Versicherungsbereich in der Übersicht:

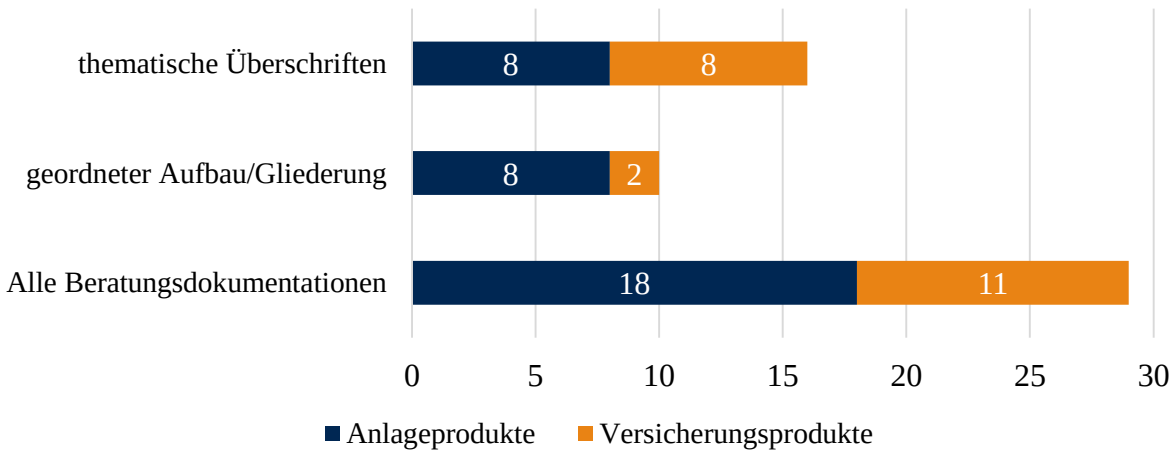


Abbildung 78: Übersicht über erfüllte Kriterien zum Aufbau des Dokuments

Insgesamt 3 von 29 Dokumentationen (10,3%) haben die Kriterien zum geordneten Aufbau und zu den thematischen Überschriften zu 100% erfüllt: 2 aus dem Anlage-, eine aus dem Versicherungsbereich. Alle 3 Dokumentationen sind Formulare, die am Computer ausgefüllt wurden.

Bezüglich des **Umfangs der Dokumentation** haben wir folgende Ergebnisse erhalten: Im Durchschnitt bestehen alle Dokumentationen aus 9.007 Zeichen. Somit haben die Dokumentationen im Durchschnitt einen Umfang von 3 vollständig beschriebenen Seiten. Verteilt auf Versicherungen und Anlageprodukte zeigt sich folgendes Bild: Bei Anlageprodukten bestehen die Dokumentationen im Durchschnitt aus 11.546 Zeichen, also aus etwa 4 Seiten, und bei Versicherungen aus 4.851 Zeichen, also etwas mehr als eineinhalb Seiten. Dokumentationen für Anlageprodukte sind somit im Durchschnitt deutlich umfangreicher als Dokumentationen für Versicherungen. Die kürzeste Dokumentation im Bereich Versicherungen (Krankenversicherung) umfasst nahezu eine Seite, die längste (Rentenversicherung) mehr als 3 Seiten. Die kürzeste Dokumentation im Bereich Anlageprodukte umfasst nahezu eine Seite (Vermögensanlage), die längste (Wertpapiere) umfasst nahezu 12 Seiten. Nur vom Umfang lässt sich nicht auf die Qualität der Dokumentation schließen. Dennoch wird deutlich, dass Dokumentationen im Versicherungsbereich, wenn dokumentiert wurde, eher kurz sind. Im Anlagebereich sind die meisten Dokumentationen ausführlicher, wenn auch noch nicht umfassend.

6.2.4.3 Kriterien zur Übersichtlichkeit

Um zu bestimmen, ob Dokumentationen übersichtlich gestaltet sind, betrachten wir im Folgenden den Schriftgrad, den Zeilenabstand und die Seitenränder sowie die Hervorhebung von Überschriften.

Die meisten Dokumentationen verwenden im Vergleich zu den Anforderungen eine zu kleine Schrift. 93,1% (27 von 29) der Dokumentationen unterschreiten den vorgegebenen **Schriftgrad**. Der Schriftgrad in diesen Dokumentationen liegt unter 3,87 mm. Nur 2 Dokumentationen erfüllen das Kriterium: eine von 18 im Anlagebereich (5,6%) und eine von 11 im Versicherungsbereich (9,1%).

Ähnlich schlecht fällt die Bewertung des **Zeilenabstands** aus. 21 von 29 (72,4%) der Dokumentationen verfügen nicht über den geforderten Zeilenabstand des 1,5-fachen des Schriftgrads. Dies verschlechtert zusätzlich zum kleinen Schriftgrad die Lesbarkeit des Textes. Er-

füllt haben das Kriterium 7 Dokumentationen (38,9%) im Anlagebereich und 1 Dokumentation (9,1%) im Versicherungsbereich: insgesamt also 8 von 29.

Hinsichtlich der Seitenränder ist das Ergebnis etwas besser. 37,9% (11 von 29) der Dokumentationen verwenden ausreichende **Seitenränder**. Die Seitenränder sind ausreichend, wenn sie insgesamt mindestens 4 cm betragen. 18 Dokumentationen haben einen summierten Seitenrand von unter 4 cm. Dieser ist gemessen an den definierten Anforderungen zu klein. Im Anlagebereich erfüllen 4 von 18 Dokumentationen (22,2%) das Kriterium. Im Versicherungsbereich erfüllen 7 von 11 Dokumentationen (63,6%) die Anforderungen.

Erfreulich fällt die Bewertung zu **hervorgehobenen Überschriften** aus. In den meisten Dokumentationen (26 von 29) sind die Überschriften vollständig hervorgehoben. Insgesamt in 17 von 18 Dokumentationen (94,4%) im Anlagebereich und in 9 Dokumentationen (81,8%) im Versicherungsbereich sind die Überschriften hervorgehoben.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilungen auf den Anlage- und den Versicherungsbereich in der Übersicht:

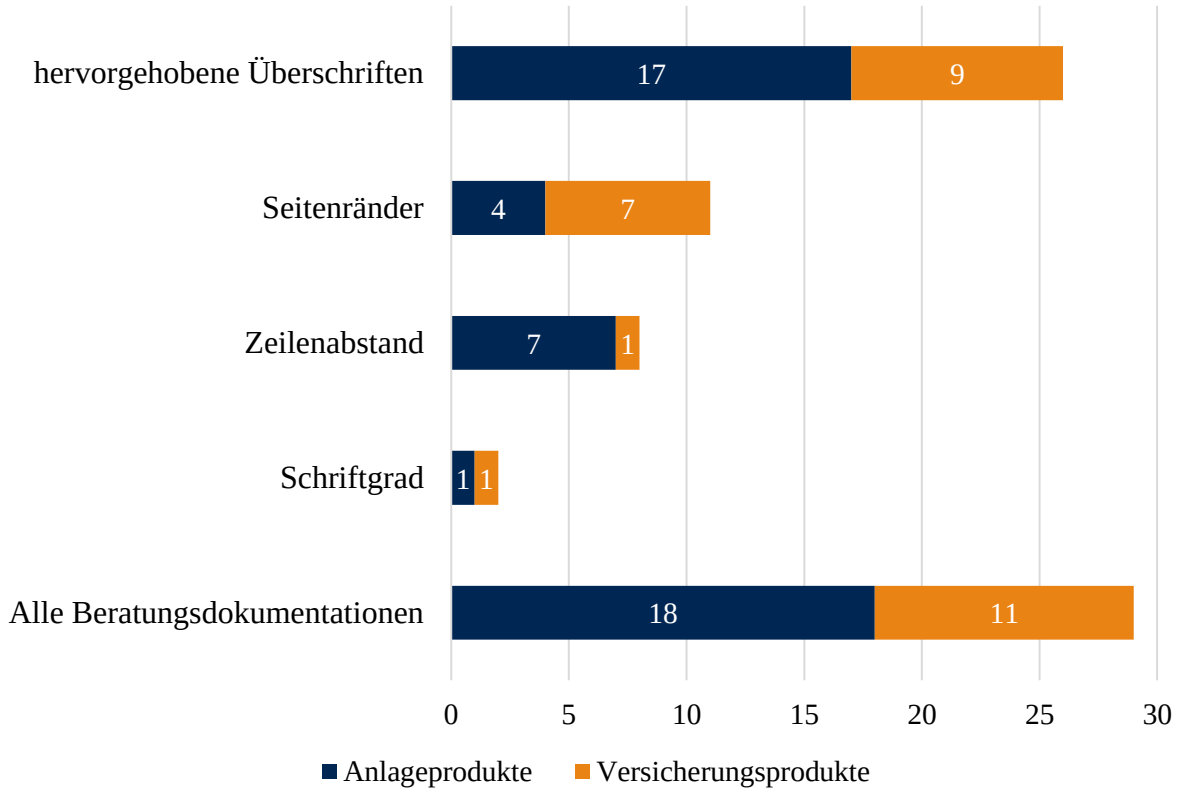


Abbildung 79: Übersicht über erfüllte Kriterien zur Übersichtlichkeit

Als Fazit zum Bereich Übersichtlichkeit ist festzuhalten, dass keine der 29 Dokumentationen alle Kriterien erfüllt. Über die Kriterien hinweg zeichnet sich aber in diesem Abschnitt ab, dass die Dokumentationen im Anlagebereich häufig übersichtlicher sind als die im Bereich Versicherung.

6.2.4.4 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Wie verständlich sind die ausgehändigten Dokumentationen? Um diese Frage zu beantworten, haben wir verschiedene Kriterien definiert. Wir haben betrachtet, ob

- die Sätze verständlich formuliert sind,
- das gesamte Dokument über einen verständlichen Aufbau verfügt und
- die Dokumentationen übersichtlich gestaltet sind.

Der Satzbau und Wortschatz ist in den ausgehändigten Dokumentationen sehr unterschiedlich. 79,3% der Dokumentationen haben tendenziell ausreichend kurze Sätze. Jedoch nur 24,1% aller Dokumentationen erfüllen das Kriterium ausreichend kurzer Wörter im Text. In 58,7% der Dokumentationen sind die Sätze überwiegend aktiv verfasst. In 55,2% der Dokumentationen wird der definierte Grenzwert an unerklärten Fachwörtern eingehalten. Im Bereich Satzbau und Wortschatz schneiden die Dokumentationen aus dem Versicherungsbereich besser ab als aus dem Anlagebereich.

Auch beim Aufbau der Dokumentationen besteht Verbesserungsbedarf. Nur in 55,2% der Dokumentationen kann sich der Leser an Überschriften orientieren, die ihm Aufschluss über den Inhalt des nachfolgenden Textes geben. Nur 34,5% der Dokumentationen verfügen über eine Gliederung, die die Anforderungen eines geordneten Aufbaus zu 100% erfüllt.

Im Hinblick auf die Übersichtlichkeit können die Berater einiges tun – insbesondere hinsichtlich des Schriftgrads und des Zeilenabstands. Beide sind häufig zu klein gewählt. Das macht die Dokumentationen schwerer lesbar. 6,9% der Dokumentationen erfüllen die Anforderungen zum Schriftgrad, 27,5% erfüllen die Anforderungen zu Zeilenabständen. Auch bei den Seitenrändern besteht Verbesserungspotenzial. Nur 37,9% der Dokumentationen haben nach unseren Anforderungen ausreichend große Seitenränder. Schon sehr gut sind in den Dokumentationen Überschriften hervorgehoben. Die meisten Dokumentationen (89,7%) erfüllen dieses Kriterium. Im Bereich Übersichtlichkeit erfüllen prozentual häufiger Dokumentationen zu Anlageprodukten als zu Versicherungsprodukten die Kriterien.

Insgesamt sollte die Verständlichkeit der Dokumentationen verbessert werden. Keine der untersuchten Dokumentationen erfüllt alle Kriterien. Es gibt auch keine Dokumentation, die

zumindest 80% der Kriterien erfüllt. Die besten Dokumentationen erfüllen 60% der Kriterien. Insgesamt sind dies 7 der 29 Dokumentationen (24,1%). Wenn der Kunde die Dokumentation möglichst „barrierefrei“ verstehen soll, sollten in allen genannten Bereichen Verbesserungen herbeigeführt werden. Betrachten wir die Erkenntnisse dieses Abschnitts vor dem Hintergrund, dass der größte Teil der Dokumentationen über Formulare erstellt wird, sind hier relativ leicht Verbesserungen möglich. Später in dieser Studie wird zu diskutieren sein, inwieweit derartige Verbesserungen herbeigeführt werden können. Einerseits können die Berater selbst daran arbeiten, verständlich zu schreiben. Hilfreich wäre, wenn es standardisierte Beratungsdokumentationen gäbe.[507] Die Überwachungsorgane sollten aber auch darauf achten, dass Beratungsdokumentationen verständlich verfasst werden und gegebenenfalls sanktionieren.[508]

6.2.5 Überblick über das Ausmaß erfüllter rechtlicher Anforderungen

Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Ergebnisse für die rechtlich relevanten Kriterien in der Übersicht. Wir haben jeweils eine Übersicht für Dokumentationen zu Anlageprodukten und eine Übersicht zu Versicherungsprodukten erstellt.

6.2.5.1 Dokumentationen zu Anlageprodukten

Kriterium	**Menge der Dokumentationen, die das Kriterium erfüllen**	
	Anzahl	**Prozent**
Einsatz		
Zeitpunkt der Erstellung (in dieser Untersuchung nicht als rechtlich relevantes Kriterium geprüft)[509]	-	-
Über Folgen der Kunden-Unterschrift aufgeklärt (relevant für 9 Testfälle)	1	11,1%

[507] Hierzu 9.10.
[508] Hierzu 9.3 und 9.2.
[509] Die Dokumentation ist unverzüglich nach Abschluss der Beratung an den Kunden auszuhändigen (hierzu 2.2.2.4 und 2.2.3.4), spätestens jedoch vor Geschäftsabschluss. Daher ist der Zeitpunkt der Aushändigung der Dokumentation grundsätzlich ein rechtlich relevantes Prüfkriterium. Da aber in dem hier durchgeführten Untersuchungsaufbau ein Geschäftsabschluss nicht vorgesehen war, kann dies hier nicht überprüft werden. In Abschnitt 6.2.2.1 geben wir dennoch einen Überblick darüber, wann die Dokumentationen ausgehändigt wurden.

Inhalt				
Angaben zu Berater und Beratungsgespräch		Name des Beraters	16	88,9%
		Dauer des Beratungsgesprächs	11	61,1%
Situation des Kunden	Kenntnisse und Erfahrungen	Art des Geschäfts	16	88,9%
		Umfang vergangener Geschäfte	12	66,7%
		Häufigkeit	12	66,7%
		Zeitraum vergangener Geschäfte	12	66,7%
		Ausbildung/berufliche Tätigkeit	12	66,7%
	Finanzielle Verhältnisse	Einkommen	13	72,2%
		Ausgaben	11	61,1%
		Vermögenswerte	16	88,9%
		Verbindlichkeiten	6	33,3%
	Anlageziel des Kunden	Anliegen	6	33,3%
		Verwendungszweck	13	72,2%
		Widerspruch der Anlageziele (für 4 Testfälle relevant)	1	25,0%
		Anlagedauer	15	83,3%
		Anlagebetrag	11	61,1%
		Risikobereitschaft	17	94,4%
		Risikotragfähigkeit	0	0,0%
		Besondere Wünsche	5	27,8%
Anlass der Beratung		Initiative für Gespräch	9	50,0%
		Spezielle Vertriebsmaßnahmen	3	16,7%
		Gespräch auf Grund der persönlichen Situation	1	5,6%
		Gespräch auf Grund Information Dritter	1	5,6%
Produktempfehlung		Empfohlenes Produkt	8	44,4%
		Gründe für die Empfehlung	9	50,0%
Informationen zu Produkten		Besprochene Produkte	8	44,4%
		Funktionsweise des empfohlenen Produkts	4	22,2%
		Chancen, Risiken, Vor- oder Nachteile des empfohlenen Produkts	8	44,4%
Sonstige Aspekte		Unterschrift des Beraters	14	77,8%
		Freitextfeld	15	83,3%
Gesamtergebnis				
Einsatz und Inhalt zu 100% erfüllt			0	0,0%
Einsatz und Inhalt zu mindestens 80% erfüllt			1	5,6%
Einsatz und Inhalt zwischen 70% und 80% erfüllt			5	27,8%

Tabelle 9: Übersicht über die rechtlich erfüllten Kriterien im Bereich Anlageprodukte

Der Gesetzgeber stellt an Dokumentationen zwar die Anforderung, verständlich zu sein. Er konkretisiert diese Anforderung aber nicht weiter. Daher führen wir die Ergebnisse der durchgeführten Verständlichkeitsanalyse in dieser Übersicht nicht auf.

Das Gesamtergebnis zeigt, dass keine Dokumentation im Anlagebereich die Kriterien zu 100% erfüllt hat. Eine Dokumentation (5,6%) erfüllt immerhin mehr als 80% der rechtlich

relevanten Kriterien. 5 Dokumentationen (27,8%) erfüllen zwischen 70% und 80% der Kriterien.

6.2.5.2 Dokumentationen zu Versicherungen

Kriterium			**Menge der Dokumentationen, die das Kriterium erfüllen**	
			Anzahl	**Prozent**
Einsatz				
bei Versicherungsprodukten rechtlich nicht relevant				
Inhalt				
Befragung zu Wünschen und Bedürfnissen sowie Beratung				
	Anlass der Beratung		10	90,9%
	Kundenbedarf	Persönliche Situation	10	90,9%
		Finanzielle Situation	4	36,4%
		Besondere Wünsche	7	63,6%
		Widersprüche bei Wünschen und Bedürfnissen (für 6 Testfälle relevant)	1	16,7%
	Erfolgte Beratung		9	81,8%
Empfehlung und Begründung				
	Empfohlenes Produkt		8	72,7%
	Gründe der Empfehlung		2	18,2%
Gesamtergebnis				
Inhalt zu 100% erfüllt			0	0%
Inhalt zu mindestens 80% erfüllt			2	18,2%
Inhalt zwischen 70% und 80% erfüllt			3	27,3%

Tabelle 10: Übersicht über die rechtlich erfüllten Kriterien im Bereich Versicherungsprodukte

Für die Ergebnisse der Verständlichkeitsanalyse gilt das in 6.2.5.1 Gesagte auch für die Beratung zu Versicherungsprodukten.

Das Gesamtergebnis im Bereich Versicherungen zeigt, dass keine Dokumentation die Kriterien zu 100% erfüllt. Insgesamt 5 Dokumentationen (45,5%) erfüllen mehr als 70% der rechtlich relevanten Kriterien im Versicherungsbereich.

7 Experten-Interviews

7.1 Erhebungsraster und Untersuchungsdesign

Im Zentrum dieses siebten Kapitels stehen die Experten-Interviews dieser Untersuchung.

Insgesamt befragen wir 12 Experten aus den folgenden Bereichen:

- Banken
- Versicherungsunternehmen und deren Versicherungsvertreter
- Kapitalverwaltungsgesellschaften
- Verbraucher
- Berater und Versicherungs-/Finanzanlagenvermittler sowie Honorarberater

Im Anhang erläutern wir ausführlich,

- wie wir die Interview-Partner auswählen (15.5.1),
- wie die Untersuchung organisatorisch abläuft (15.5.2.1) und
- wie der Fragebogen aufgebaut ist (15.5.2.2).

Im Folgenden stellen wir die Ergebnisse der Interviews sortiert nach den erhobenen Fragen dar und fassen die Erkenntnisse zusammen.

7.2 Ergebnisse der Experten-Interviews

Wir stellen in diesem Abschnitt die wichtigsten Ergebnisse der Interviews zusammen. Dabei fassen wir die Meinungen der unterschiedlichen Interessenvertreter zusammen, soweit das möglich ist. Wir wiederholen hierfür einleitend jeweils die gestellte Frage und geben anschließend die zusammengefassten Antworten der Verbände hierzu.

7.2.1 Aufwand für Beratungsdokumentationen

Ist der Dokumentationsprozess Ihrer Mitglieder eher standardisiert oder erfolgt er individuell? Geben Sie als Verband entsprechende Empfehlungen?

Kein Verband gibt konkrete Empfehlungen an seine Mitglieder ab, wie dokumentiert werden soll.

Nach Aussage der Bankenvertreter standardisieren Banken überwiegend den Beratungs- und Dokumentationsprozess. Allerdings gehe jedes Institut auf seine eigene Weise vor. Daher würden sich die Protokolle von Bank zu Bank unterscheiden. Die Inhalte sollten aber im We-

sentlichen gleich sein, da die Vorgaben für alle Banken dieselben seien. Der Prozess sei deshalb überwiegend standardisiert, weil das aufsichtsrechtlich vorgegeben sei. Denn es müssten wirksame und angemessene Verfahren vorgesehen sein, die eine Einhaltung der Dokumentationsstandards gewährleisteten. Damit diene die Standardisierung auch der Qualitätssicherung. Die Beratung und Dokumentation seien auch individuell. Die konkreten Wünsche des Kunden würden aufgenommen. Das Basisprotokoll enthielte Freitextfelder für Kundenangaben, die auch im Kundenausdruck gedruckt würden, auch wenn sie nicht ausgefüllt seien. Bei den Volks- und Raiffeisenbanken biete der DG Verlag zentral ein Protokoll an, auf das viele Mitglieder zurückgriffen. Denn die Entwicklung eigener Lösungen sei vor allem für kleinere Institute aufwendig.

Auch die Experten-Analyse der im Mystery-Shopping gewonnenen Dokumentationen hat gezeigt, dass bei Banken vorwiegend Formulare verwendet werden, vor allem im Anlagebereich. Zu den Dokumentationen, die mit am besten in der Experten-Analyse abgeschlossen haben, gehörten ausschließlich formular-basierte Dokumentationen von Banken.[510]

Die Vertreter der Verbraucher sind der Meinung, dass Protokolle der Banken und Versicherungsvertreter eher standardisiert seien. Dabei gebe es große Unterschiede zwischen den Gesellschaften. Sie würden aber oft mit Textbausteinen und Standard-Lösungen arbeiten, anstatt frei zu dokumentieren. Dies lasse wenig Spielraum für individuelle Angaben. Die Unterschiede zwischen einzelnen Instituten seien aber groß. Um eine höhere Qualität zu erreichen, sollten Protokolle gesetzlich standardisiert werden, aber auf einem anderen Niveau als wir es heute hätten.[511] Wichtig seien Freitextfelder, die individuell auszufüllen seien. Textbausteine werden abgelehnt. Wohin Textbausteine führen könnten, zeige folgendes Beispiel: Einnahmen zwischen 2.000 und 3.000 Euro monatlich und Ausgaben ebenfalls zwischen 2.000 und 3.000 Euro monatlich. Eine solche pauschale Datenaufnahme erlaube nicht, den monatlich frei verfügbaren Betrag zu ermitteln. Kundenangaben müssten auf den Euro genau aufgenommen werden.

Die Meinung der Verbraucherverbände spiegelt sich in den Ergebnissen der Experten-Analyse wieder. In der Tat sind die Dokumentationen häufig standardisiert. Berater verwenden für die Dokumentation häufig Textbausteine. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Angabe von Geldbeträgen, die in Spannen angegeben werden, als auch hinsichtlich Informationen zu

[510] Hierzu 6.2.3.1.7.
[511] So auch schon der vzbv in Studien, siehe 3.2.2 und 3.5.2 (in der genannten Studie S. 32).

Produkten und deren Empfehlungen. Hier werden oft wenig individuelle Textbausteine verwendet, die einen konkreten Aufschluss über die tatsächliche Situation des Kunden geben.[512]

Zu Dokumentationen bei der Vermittlung von Versicherungen gibt es uneinheitliche Aussagen. Bei Versicherungsmaklern seien die Dokumentationen sehr individuell. Der Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie und einzelne Verbände hätten aber einen Standard entwickelt, an den sich Versicherungsmakler teilweise halten würden. Gut aufgestellte Versicherungsmakler schneiderten im gewerblichen Bereich eigene Produkte auf die Belange der Kunden zu. Darauf würden die Checklisten ausgerichtet. Es gebe sehr gute Programme, die die Kundenwünsche abfragen und das passende Produkt samt Dokumentation auswerfen würden. Im Privatbereich würden Kunden oft pauschal bestimmten Risiken zugeordnet. Beispiel: einfacher, mittlerer oder Luxus-Haushalt. Für jeden Risikotyp gebe es dann eine Versicherungslösung mit besten Bedingungen (best practise). Bei kleineren Vermittlungsgesellschaften und Einzelvermittlern im Versicherungs- und Finanzanlagebereich würden die Dokumentationen sehr individuell angefertigt.

Dies zeigt sich ebenfalls in der Experten-Analyse. Die Dokumentationen im Versicherungsbereich unterscheiden sich stark in Qualität, Umfang und Individualität. Dies zeigt sich beispielsweise bereits darin, dass es keinen groben Rahmen an Kriterien gibt, die in den meisten Dokumentationen enthalten sind. Letztendlich gab es unter den untersuchten Dokumentationen keine einzige, die auch nur annähernd alle untersuchten Kriterien beinhaltete. Anscheinend „kocht“ im Versicherungsbereich jeder sein „eigenes Süppchen“ – trotz Muster-Dokumentationen des Arbeitskreises EU-Vermittlerrichtlinie.

Honorarberater hätten den Prozess ebenfalls standardisiert, wobei inhaltlich auf die Kundenwünsche eingegangen werde. Dies bestätigte sich auch in der Experten-Analyse. Alle Dokumentationen, die als vollständige Freitext-Lösung ausgehändigt wurden, erfolgten durch Honorarberater.[513]

Werden für die Dokumentation Hilfsmittel benutzt (Formulare, Software, Aufzeichnungsgeräte oder ähnliches)?

Bankenvertreter behaupten, dass bei Banken ganz überwiegend Programme benutzt würden, um Beratungsprotokolle aufzuzeichnen. Handschriftlich auszufüllende Formulare sollten die

[512] Hierzu zum Beispiel 6.2.3.1.1 und 6.2.3.1.4.
[513] Hierzu genauer 6.2.2.3.

absolute Ausnahme sein. Dies bestätigt die Experten-Analyse.[514] Ebenfalls würden Gespräche kaum aufgezeichnet. Dies störe das Kundengespräch, da Vertraulichkeit verloren ginge. Aufzeichnungen gebe es nur im Fernabsatz.

Vertreter der Versicherungsbranche sagen, dass es bei Versicherungsvertrieben große Unterschiede gebe. Umsatzstärkere Gesellschaften würden schon vermehrt Programme für die Dokumentation nutzen. Kleine Gesellschaften, Einzelvermittler, vor allem auch ältere Vermittler würden noch Formulare nutzen, die handschriftlich ausgefüllt würden. Auch die Experten-Analyse zeigte, dass handschriftlich ausgefüllte Formulare überwiegend von einzeln agierenden Maklern genutzt werden.[515] Teilweise würden auch Formulare benutzt, die von Pools zur Verfügung gestellt würden. Honorarberater würden laut Aussage der Vertreter der Honorarberater überwiegend mit Programmen arbeiten. Diese Aussagen decken sich mit den Erfahrungen der Verbraucherschützer. Verbraucherschützer hätten teilweise im Versicherungsbereich Dokumentationen gesehen, die stichpunktartig mitgeschrieben oder nach dem Gespräch aus dem Gedächtnis angefertigt worden seien. Auch mit Textbausteinen würde gearbeitet. Die Dokumentation im Versicherungsbereich sei sehr heterogen.

Verglichen mit dem Beratungsgespräch: Wie viel zusätzliche Zeit beansprucht die Dokumentation der Beratung?

Nach Aussage aller befragten Vertreter gebe es kaum Untersuchungen zum tatsächlichen Zeitaufwand. Nach Angabe der Bankenvertreter werde das Beratungsgespräch auf durchschnittlich 10 bis 30 Minuten geschätzt. Darin sei die Protokollierung enthalten. Teilweise wird beklagt, dass vereinzelt Kunden die Geduld verlieren, sich beschweren und das Ende der Protokollierung nicht mehr abwarten würden. Aber kein Bankenverband habe eine Untersuchung zum genauen Zeitaufwand angestellt und genaue Zahlen ermittelt. Die Protokollierung des Beratungsgesprächs werde auf Bankenseite auch weitestgehend akzeptiert. Bemängelt werde aber der Gesamtaufwand im Hinblick auf die Vielzahl regulatorischer Maßnahmen, die in den letzten Jahren umgesetzt werden mussten.

Verbraucherschützer meinen, dass auch vorher schon zumindest intern dokumentiert werden musste. Der Aufwand sollte sich durch die Pflichten zur Übergabe eines Protokolls daher nicht oder unwesentlich erhöht haben.

[514] Hierzu 6.2.2.3.
[515] Hierzu 6.2.2.3.

Vertreter der Versicherungsbranche behaupten, dass sich im Versicherungsbereich der Aufwand mit Einführung der Dokumentationspflichten erhöht habe. Eine genaue Untersuchung dazu gebe es aber nicht. Wie groß der Aufwand sei, hänge offenbar sehr mit dem Grad der Standardisierung zusammen. Für Versicherungsvertreter werde der Aufwand auf 10 bis 15% des Beratungsgesprächs geschätzt. Bei professionell arbeitenden umsatzstärkeren Versicherungsmaklern werde der zusätzliche Aufwand auf circa 3 bis 4% des Beratungsgesprächs geschätzt. Denn die Dokumentation sei bei diesen Versicherungsmaklern überwiegend in den Beratungsprozess integriert und über Software standardisiert. Bei anderen Vermittlern betrage der Aufwand für die Erstellung der Dokumentation 30 bis 60 Minuten.

Eine Honorarberaterbank hat den Protokollierungsaufwand untersucht und festgestellt, dass die Protokollierung noch mal dieselbe Zeit benötigt wie das Beratungsgespräch. Begründet wird dieser erhebliche Aufwand damit, dass nicht nur ein Produkt verkauft, sondern die gesamte Vermögenssituation des Kunden aufgenommen werde. Auch die Empfehlungen bezögen sich nicht auf ein Produkt, sondern auf die gesamte Vermögenssituation des Kunden.

Im Bereich der Investmentfonds wird ein hoher Protokollierungsaufwand beklagt. Weil der Aufwand so groß sei, würden Berater in bestimmten Fällen von vornherein dokumentationsfreie Produkte wie Spareinlagen empfehlen, so Interviewpartner aus der Investmentbranche. Oder es würden Versicherungslösungen angeboten, weil der Beratungsaufwand bei Versicherungen geringer sei. Dies hat auch das Mystery-Shopping ergeben.[516] Insofern habe die Protokollpflicht eine Lenkungswirkung hin zu Spareinlagen oder Versicherungen mit Anlagecharakter. Das wird auch teilweise von Verbraucherschützern beobachtet. Denn der Zeitaufwand für eine Beratung sei in etwa immer derselbe. Daher gingen Dokumentationen zu Lasten der Zeit für das Beratungsgespräch.

Wodurch wird hauptsächlich der administrative Aufwand verursacht?

Vertreter von Bankberatern geben an, dass Bankberater jetzt mehr protokollieren müssen. Der zusätzliche Aufwand entstehe außerdem aufgrund von mehr Rückfragen und größerem Erklärungsaufwand. Zusätzlich werde die Dokumentation vor dem Ausdruck noch einmal gelesen. Ferner werde der Redefluss unterbrochen, um das Protokoll anzufertigen.

Bei der Vermittlung von Versicherungen werde der Hauptaufwand vor allem darin gesehen, individuelle Dokumentationen zu erstellen, sagen Vertreter der Vermittler. Auch die Abkoppelung der Dokumentation von dem Gespräch bereite einen größeren Aufwand, als wenn

[516] Hierzu 4.2.1.

während des Gesprächs dokumentiert würde. Wenn der Prozess eher standardisiert sei, läge der Hauptaufwand in der Vielzahl der Dokumente, die übergeben werden müssten. Beklagt wird, dass der Prozess sehr verrechtlicht sei.

Bei Finanzanlagenvermittlern werden die neuen Dokumentationspflichten als erheblich angesehen, sagen Vertreter der Fondsbranche und Vermittlerverbände. Einige Vermittler stelle schon das Fragen nach Wünschen und Bedürfnissen vor eine Herausforderung. Bei den eher professionell arbeitenden Fondsvermittlern stelle die Erfassung keinen Mehraufwand dar. Es werde aber als überaus störend empfunden, dass man auch dann dokumentieren müsse, wenn ein Kunde zum wiederholten Mal einen Fonds kaufe. Außerdem würden die Kontrollprozesse bei übergeordneten Stellen – Vertriebsvorgesetzten oder Pools, über die das Geschäft eingereicht wird – als erheblich empfunden.

Im Hinblick auf Investmentfonds würden erhebliche Veränderungen verzeichnet, so Interviewpartner aus der Fondsbranche. Die strengen und für Finanzanlagenvermittler neuen Dokumentationspflichten hinsichtlich Beratungen zu Investmentfonds würden teilweise zu einem veränderten Empfehlungsverhalten führen, hätten eine Lenkungswirkung hin zu Spareinlagen und Versicherungen mit Anlagecharakter. Das zeichne sich am gesunkenen Absatz von Investmentfonds ab.

Wie hoch sind die jährlichen Kosten, die Ihren Mitgliedern durch Beratungsdokumentationen entstehen?

Wie hoch der tatsächliche Aufwand in Euro ist, wurde von kaum einem Interviewpartner untersucht. Der Aufwand soll nach Aussage von Vertretern der Bank- und Versicherungsbranche in jedem Fall sowohl bei Bankberatern als auch bei Versicherungsvertretern in die zweistelligen Millionen gehen. Eine Honorarberaterbank hat den Aufwand untersucht und kommt auf 25.000 Euro jährlich pro Berater. Für Versicherungsvermittler machen Vertreter der Vermittler folgende Rechnung auf: 1.000 Beratungen mache ein Versicherungsvermittler pro Jahr. Bei einem Zeitaufwand von 30 bis 60 Minuten und einem Stundensatz von 100 Euro komme man auf Kosten in Höhe von 50.000 bis 100.000 Euro pro Jahr.

Wie könnte man den administrativen Aufwand senken?

Nach Auffassung der Bankenvertreter könne man den Prozess nicht verändern. Der Prozess werde im Wesentlichen in seiner jetzigen Form akzeptiert. Gewünscht ist aber von Bankenseite, Verzichtsmöglichkeiten zu schaffen. Ein Verzichtsrecht sei aber nur dann hilfreich, wenn

- es für erfahrene Anleger vorgesehen werde (zum Beispiel: ab fünf Wertpapierberatungen mit entsprechenden Abschlüssen sollte ein Anleger als erfahren gelten) und
- der Verzicht praxisgerecht ausgestaltet werde.

  Dies bedeutet laut Bankenvertreter: Es sollte keine zeitliche Befristung und keine Pflicht geben, den Verzicht zu wiederholen (einmal erfahren, immer erfahren). Verbraucherschützer lehnen Verzichtsmöglichkeiten grundsätzlich ab. Ein Vertreter steht diesen Überlegungen aber zurückhaltend offen gegenüber. Nach Auffassung eines Verbraucherschützers müsse ein erheblicher Teil nicht immer dokumentiert werden, wenn sich ein Kunde häufig beraten lasse. Es könnte dann ein Abgleich zwischen dem Status Quo und dem letzten dokumentierten Stand genügen. Dokumentiert werden müsse nur die Veränderung, wenn es eine gebe. Man könnte auch über eine jährliche Bestandsaufnahme bei Dauerberatungen nachdenken. Aber – so ein Vertreter des Verbraucherschutzes weiter – jede Folgeberatung könne andere Anlageziele voraussetzen. Das müsse immer wieder berücksichtigt werden. Die Informationen, die vorhanden seien, müssten auf Aktualität geprüft und angepasst werden, ohne dass man immer wieder eine Vollerhebung machen müsse. Kunden, die sehr aktiv seien, würden meistens ohne Beratung auf dem Weg des Execution Only Wertpapiere handeln.

Im Hinblick auf Versicherungen wird von Vermittlerseite vorgeschlagen, mehr Standardisierungen vorzunehmen, zum Beispiel Standardtexte, die angekreuzt werden können. Verbraucherschützer schlagen vor, dass mehr Software zum Einsatz kommen sollte. Außerdem sollten die Dokumentationen während des Gesprächs angefertigt werden, nicht erst im Anschluss. Vermittlerverbände empfehlen im Hinblick auf den bestehenden Prozess, auch als Appell an die Versicherer, die Versicherungsbedingungen verständlicher zu machen. Eine andere Empfehlung geht dahin, den Beratungsprozess wieder zu entzerren, zum Beispiel die Versicherungsbedingungen wieder nach dem Gespräch überlassen zu können. Dann müsste man nicht alle Unterlagen im Gespräch zusammenstellen, was den Prozess vereinfachen würde.

Auch für die Vermittlung von Finanzanlagen und Investmentfonds schlagen Branchenverbände ein Verzichtsrecht vor, begrenzt auf laufende Beratungen zu gleichwertigen Anlagen. Bei erfahrenen Kunden solle dann die Protokollpflicht auf produktrelevante Themen reduziert werden können. Wichtig sei, ein Level-Playing-Field – gleiche Spielregeln – für ähnliche Produkte herzustellen, zumindest für Anlageprodukte, zu denen auch Bausparverträge und bestimmte Versicherungen zählen würden.

Von Verbraucherschutzseite wird gefordert, Produkte und Beratung zu entkoppeln, also die Honorarberatung flächendeckend einzuführen.[517] Das würde den Aufwand beim Versicherer verringern und die Produktkosten senken. Vereinzelt wurde die Einführung der Beweislastumkehr vorgeschlagen.

Fragen die Kunden Ihrer Mitglieder nach Beratungsdokumentationen?

Dokumentationen würden laut Bankenvertretern langsam von den Kunden als Regelprozess wahrgenommen. Fragen nach Dokumentationen seien unüblich, da die Kunden die Protokolle vom Berater aus übergeben bekämen.

Nach Ansicht der Vertreter der Versicherungs- und Vermittlerbranche seien die Prozesse nicht so standardisiert wie bei Banken. Daher würden Kunden noch nicht erwarten, eine Dokumentation zu bekommen und fragten auch nicht nach. Es gebe aber wenige Probleme und Beschwerden wegen Dokumentationen.

Laut Aussage von Vertretern der Vermittlerverbände gebe es bei Versicherungsvermittlern erhebliche Unterschiede. Kleinere Gesellschaften oder Einzelvermittler behaupteten eher, Kunden empfänden Dokumentationen als lästig und wären verunsichert. Professionell aufgestellte und umsatzstärkere Versicherungsmakler dokumentierten sowieso, sodass Kunden die Dokumentation gewöhnt seien. Großunternehmen würden sogar explizit auf Dokumentationen bestehen, obwohl es bei Großkunden keine Dokumentationspflicht gebe.

Laut Vertretern der Honorarberater würden Kunden Dokumentationen eher als nervig empfinden. Gezielte Nachfragen gebe es kaum.

Die Aussagen der Verbände zu dieser Frage widersprechen in Teilen sowohl den Ergebnissen der Verbraucherbefragung als auch des Mystery-Shoppings mit anschließender Experten-Analyse. Beide Forschungsteile zeigen, dass die Rücklaufquoten deutlich unter 50% liegen und teilweise vor der Aushändigung der Dokumentationen von den Kunden nachgefragt werden muss.[518] Ferner zeigt die Verbraucherbefragung, dass die Dokumentation von den Verbrauchern als wichtig und nicht als zusätzlicher Papierkram eingestuft wird.[519]

Hinsichtlich dieser Argumente klaffen die Einschätzungen der Anbieter/Berater und der Verbraucher anscheinend auseinander.

---

[517] Das Thema Honorarberatung ist nicht Gegenstand dieser Studie und wird hier nicht weiter verfolgt.
[518] Hierzu 4.2.3 und 6.2.2.2.
[519] Hierzu 5.2.4 und 5.2.6.

7.2.2 Verzicht

Was halten Sie von der Möglichkeit für den Kunden, auf die Dokumentation zu verzichten? Im Versicherungsbereich besteht diese Möglichkeit bereits. Sollte sie im Anlagebereich (WpHG/FinVermV) geschaffen werden?

Weitestgehend übereinstimmende Meinung der Bankenvertreter ist: Es gebe Kunden, die Banken gezielt fragen würden, ob die Kunden auf die Dokumentation verzichten könnten. Das seien vor allem Kunden, die häufig Beratungen in Anspruch nähmen. Ein Bankenvertreter hat vorgeschlagen, dass Kunden zum Beispiel ab zehn Dokumentationen pro Jahr verzichten können sollten. Ein anderer konkreter Vorschlag eines Bankenvertreters geht dahin, ab dem 6. Abschluss verzichten zu können. Der Verzicht sollte innerhalb eines gesonderten Dokuments vom Kunden unterschrieben werden und eine jederzeitige Widerrufsmöglichkeit vorsehen müssen. Darauf müsse deutlich hingewiesen werden. Das Sicherheitsbedürfnis des Kunden und die Warnfunktion des Verzichts sollten erfüllt werden. Ein einmal ausgesprochener Verzicht sollte dann für immer bis zu einem Widerruf gelten. Denn der Kunde verliere die Erfahrung nicht mehr. Wenn man Befristungen und Bedingungen mit dem Verzicht verknüpfen würde, wäre der Überwachungsaufwand zu groß und die Akzeptanz ginge verloren. Das Widerrufsrecht sollte genügen. Ein Verzicht mache also nur dann Sinn, wenn er Relevanz entfalte, Rechtssicherheit gebe und praxisgerecht sei. Empfohlen werde, zwischen normalen Kunden und Dauer-/Intensivberatungskunden zu unterscheiden. Letztere sollten verzichten können, normale Kunden nicht. Nach Angabe der Bankenvertreter würden sich Dauer-/Intensivberatungskunden über die Dokumentation ärgern und diesen Ärger gegenüber den Banken auch äußern.

Teilweise fordern Vertreter der Banken- und Fondsindustrie, dass das Verzichtsrecht bei Versicherungen an das (neue) Verzichtsrecht bei Wertpapieren angeglichen werden solle. Eine Versicherung werde im Leben selten in Anspruch genommen im Vergleich zu Wertpapierkäufen. Wer dauernd Verträge abschließe, sollte verzichten können, wer ab und zu ein Geschäft tätige, sollte nicht verzichten können. Das gelte für Versicherungen ebenso wie für Wertpapiere. Man solle nur an die Erfahrenheit anknüpfen, nicht an die Größe des Geschäfts.

Für Finanzanlagen- und Fondsvermittler sieht die Branche das ähnlich. Neben der Möglichkeit eines Execution Only bei Investmentfonds sollten Verzichtsmöglichkeiten nur bei erfahrenen Kunden bestehen. Erfahren könne ein Kunde sein, der in den letzten drei Jahren mindestens 10 Transaktionen durchgeführt habe. In diesem Fall solle nicht mehr jede Order dokumentiert werden müssen. Die wichtigen Bereiche sollten bei erfahrenen Kunden einmalig

erhoben werden können. Der erfahrene Kunde bräuchte dann nur zu bestätigen, dass sich an der Situation nichts geändert habe.

Die Vertreter des Versicherungsbereichs sprechen sich überwiegend dafür aus, das Verzichtsrecht bei Versicherungen beizubehalten. Denn anders als bei Kapitalanlagen gebe es im Versicherungsbereich einfache und risikolose Produkte. Daher solle der Kunde auf eine Dokumentation verzichten können. Allerdings habe das Verzichtsrecht in der Praxis der Versicherungsvermittlung keinen hohen Stellenwert erlangt. Professionelle umsatzstärkere Versicherungsmakler würden regelmäßig dokumentieren, auch bei Dauerberatungsverhältnissen. Wenn im gewerblichen Bereich zum Beispiel ein Kunde 60 Bauversicherungen im Jahr abschließe, werde die erste Auswahl umfassend dokumentiert, die folgenden Beratungen nur noch kurz, denn die Produktauswahl sei dieselbe wie in der ersten Beratung. Eigentlich sei ein Verzichtsrecht also nicht erforderlich. Dennoch werde es für sinnvoll gehalten. Zum Beispiel für beratungsresistente Kunden, wenngleich der Verband empfehle, mit solchen Kunden kein Geschäft zu machen.

Einfache Produkte würden immer öfter über das Internet verkauft. Dort könne man mit wenig Aufwand standardisiert Fragen stellen und dokumentieren. Vor diesem Hintergrund sei ein Verzichtsrecht für einfache Produkte auch nicht unbedingt erforderlich. Daher sind auch einige Vermittlerverbände durchaus offen für eine Abschaffung der Verzichtsmöglichkeit für Versicherungen. Wenn überhaupt sollten Verzichtsmöglichkeiten nur für einfache Versicherungen, keinesfalls für Lebens-, Berufsunfähigkeits- und Krankenversicherungen in Frage kommen. Für den Anlagebereich halten die Vertreter der Versicherungsbranche überwiegend eine Einführung der Verzichtsmöglichkeit für nicht sinnvoll. Die Produkte seien zu komplex und mit zu vielen Risiken behaftet.

Verbraucherschützer lehnen Verzichtsmöglichkeiten überwiegend ab. Das bezieht sich auf alle Bereiche. Im Anlagebereich solle grundsätzlich kein Verzichtsrecht eingeführt werden.[520] Im Versicherungsbereich solle es abgeschafft werden. Die Dokumentation sei ein anlegerschützendes Instrument. Warum solle ein vernünftiger Verbraucher auf ein ihn schützendes Instrument verzichten? Die Dokumentation gebe einen Anhaltspunkt für den Gesprächsverlauf. Sie helfe, falsche oder unzureichende Beratungen herauszufinden. Auch ein Vermittler einer Auslandsreisekrankenversicherung solle in der Lage sein, die einfachsten Fragen zu stellen und diese zu dokumentieren. Beispiel: Ob schon eine solche Versicherung bestehe.

[520] Hierzu aber die Meinung eines Verbraucherschützers, die unter 7.2.1 – „Wie könnte man den administrativen Aufwand senken?“ dargestellt wird.

Eine Ausnahme könne bei vorläufigen Deckungen gemacht werden. Bei solchen Verträgen sei der Dokumentationsaufwand gering. Es sei auch in der Honorarberatung nicht üblich, jedes fünfminütige Gespräch abzurechnen. Ebenso würde ein Honorarberater, zu dem oft eine langjährige Vertrauensbeziehung bestehe, die Beratung eines solchen Produkts wie einer Auslandsreisekrankenversicherung nicht abrechnen. Auch Vertreter der Honorarberater sehen das Verzichtsrecht äußerst kritisch. So könne die Dokumentation auch gleich ganz abgeschafft werden. Das Verzichtsrecht im Versicherungsbereich solle nach Meinung der Honorarberater abgeschafft werden.

Warum und für welche Produkttypen wünschen Sie Verzichtsmöglichkeiten?

Ein Verzichtsrecht im Anlagebereich, das abhängig von bestimmten Produkttypen ist, wird übereinstimmend als nicht sinnvoll angesehen. Produkttypen würden in der Geeignetheitsprüfung selektiert. Es komme nur eine Unterscheidung nach Kundentyp, also nach der Erfahrung des Kunden, in Betracht. Für geschlossene Beteiligungen wird teilweise von Vermittlerverbänden die Ansicht vertreten, dass man nie als erfahren gelten sollte, auch nicht, wenn man 20-mal einen Schiffsfonds kaufe. Es könne ein Kumulrisiko vorliegen. Daher solle es bei geschlossenen Fonds grundsätzlich keinen Beratungsverzicht geben, nur bei Investmentfonds für erfahrene Anleger. Angeraten wird, einheitliche Spielregeln („Level-Playing-Field“) herzustellen. Gleiche Bedingungen für gleiche Arten von Produkten. Eine Nivellierung auf dem Niveau von Versicherungen wird nur sehr vereinzelt empfohlen. Im Vordergrund steht die Schaffung eines Verzichtsrechts für erfahrene Kunden.

Vertreter der Versicherungsbranche halten einen Verzicht nur für sehr einfache Produkttypen für sinnvoll, die keiner umfassenden Beratung bedürfen, zum Beispiel:

- Moped-Versicherung und kleine Kfz-Versicherungen,
- Reisekosten-Versicherung, Auslandsreisekrankenversicherung und Reisegepäckversicherungen sowie
- einfache Haftpflichtversicherung.

Die Meinungen der Vertreter aus der Versicherungsbranche sind nicht einheitlich. Teilweise sprechen auch Vertreter der Versicherungsbranche dafür, ein „Level-Playing-Field“ zu schaffen. Es dürfe aber nur gelten, wenn vergleichbare Sachverhalte vorliegen. Insbesondere sollten Produkte, die über das Internet verkauft werden, nicht hinsichtlich der Dokumentationspflichten bevorzugt werden. Aber: Wenn dem Kunden der Verzicht und die Folgen daraus klar vor Augen geführt würden, dann solle es der Eigenverantwortung des Kunden überlassen bleiben, auf eine Dokumentation zu verzichten. Andererseits gibt es auch Vermittlerverbände,

die kein Problem mit der Abschaffung des Verzichtsrechts bei Versicherungen haben, weil das Verzichtsrecht in der Praxis kaum von Bedeutung sei.

Verbraucherschützer – bis auf eine Stimme[521] – und Honorarberater lehnen Verzichtsmöglichkeiten ab.

Nur Versicherungen: Wie setzen Ihre Mitglieder die Verzichtserklärung heute um? Geben Sie als Verband entsprechende Empfehlungen?

Kein Verband im Versicherungsbereich gibt eine Empfehlung ab, den Verzicht zu nutzen. Ein Verzicht soll absolute Ausnahme bleiben.

Wie häufig verzichten die Kunden Ihrer Mitglieder auf eine Beratungsdokumentation?

Die meisten Befragten können dazu nichts sagen. Vor zwei bis drei Jahren hat der GDV eine Umfrage bei den Mitgliedsunternehmen gemacht. Unter 1% der Kunden hatte verzichtet. Diese Zahl bestätigt auch eine Verbraucherumfrage des vzbv aus Dezember 2010.[522]

Eine Umfrage des AfW[523] im Jahr 2012 unter 543 Mitgliedern hat Folgendes ergeben:

- 11,6% der Berater nutzen immer den Verzicht,
- 5,7% der Berater nutzen den Verzicht in ca. 75% der Gespräche,
- 5,3% der Berater nutzen den Verzicht in bis ca. 50% der Gespräche,
- 25,4% der Berater nutzen den Verzicht in bis ca. 25% der Gespräche,
- 44,0% der Berater nutzen den Verzicht nie,
- 7,9% der befragten Mitglieder gaben keine Antwort.

[521] Hierzu unter 7.2.1 – „Wie könnte man den administrativen Aufwand senken?“.
[522] Hierzu 3.4.2; vzbv, 2010.
[523] AfW, 2012, S. 11.

Folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der Befragung in der Übersicht.

Der Berater nutzt den Verzicht…

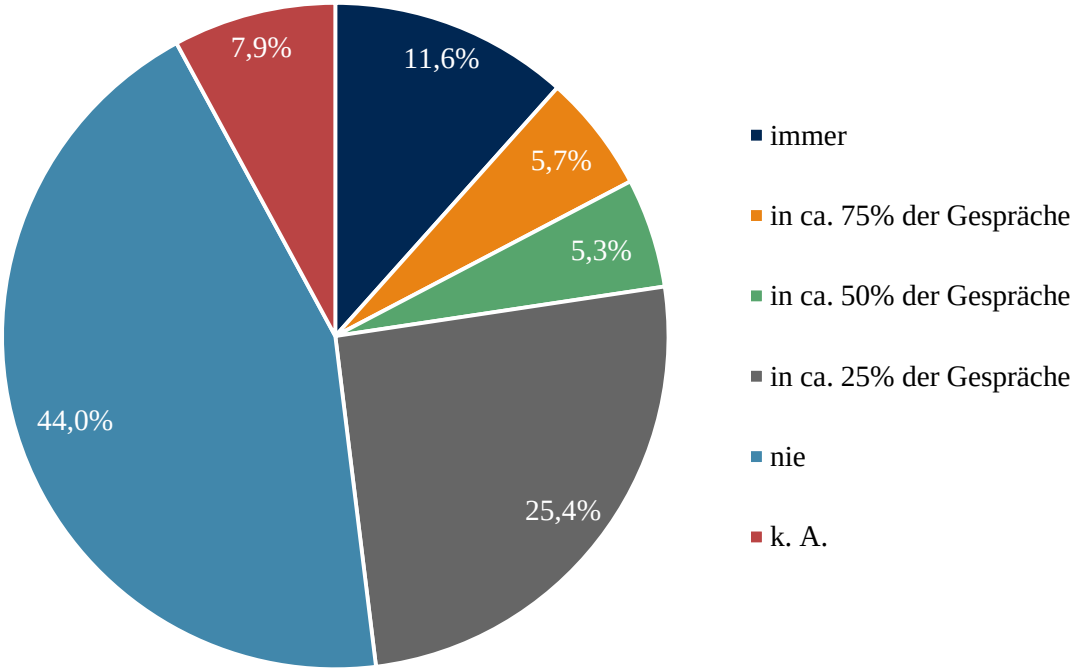


Abbildung 80: 5. AfW Vermittlerbarometer, hier: Nutzung des Verzichtsrechts

Immerhin hat eine im Interview zitierte Untersuchung des AfW gezeigt, dass 11,6% der Berater immer den Verzicht nutzen und 11,0% der Berater den Verzicht in der Hälfte bis drei Viertel der Gespräche (5,3%+5,7%) nutzen. Anscheinend gibt es doch Vermittlergruppen, die den Verzicht häufig einsetzen.

Das ergibt sich auch aus unserer Verbraucher-Befragung. 15% der befragten Verbraucher bestätigten, bereits mindestens einmal auf eine Dokumentation verzichtet zu haben. Die große Mehrheit hat aber noch nie verzichtet.[524] Das Mystery-Shopping zeigt ein anderes Ergebnis, ähnlich der Verbraucher-Befragung des vzbv[525]. Der Verzicht hat nur eine geringe praktische Relevanz. Nur 2 von 119 Testkäufern (davon 73, die zu Versicherungsprodukten beraten wurden) wurde ein Verzicht angeboten.[526]

[524] Hierzu 5.2.7.
[525] Siehe weiter oben sowie 3.4.2; vzbv, 2010.
[526] Hierzu 4.2.3.

7.2.3 Qualitätssicherung zu Beratungsdokumentationen

Wie stellen Ihre Mitglieder sicher, dass die Berater/Vermittler sämtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit Beratungsdokumentationen kennen (Wer muss wann, wie, was und so weiter dokumentieren?)?

Bei Banken gebe es einen Kanon an organisatorischen Vorkehrungen, so die Bankenvertreter. Im Rahmen der Compliance würden Banken prüfen, ob die Bestimmungen eingehalten würden. Dies sei aufsichtsrechtlich vorgegeben. Alle Berater würden qualifiziert, vor allem über Schulungen. In Arbeitsanweisungen werde den Bankberatern vorgegeben, wie sie beraten sollen. So werde sichergestellt, dass die Anweisungen auch arbeitsrechtlich verankert seien. Zentral würden unterstützende Programme bereitgestellt. Auch Produktinformationsblätter würden zentral geprüft und bereitgestellt. Über Kontrollen würden Banken sicherstellen, dass die Verfahren geeignet seien und die Berater die Anforderungen einhalten würden. Kundenbeschwerden würden behandelt, und Banken zögen Rückschlüsse aus Beschwerden. Prozesse und Kontrollen würden dokumentiert, damit sie im Rahmen einer externen Prüfung nachvollzogen werden könnten. Berater müssten ihre Kenntnisse auch im Rahmen der Registrierung nachweisen.

Verbraucherschützer bestätigen, dass viele Schulungen im Hinblick auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben stattgefunden haben. Eigene Untersuchungen hätten aber ergeben, dass das noch nichts über die Qualität der Beratungsprotokolle aussage. Ein Beispiel: Oft werde die finanzielle Situation des Kunden nicht richtig erfasst, weil Kunden in Klassen eingeteilt würden. Oder die Risikobereitschaft werde nicht ordentlich erfasst: Banken würden eine frei wählbare Anzahl von Risikoklassen bilden, ohne dass quantifiziert werde, welche Verluste ein Kunde tragen könne. Auch würden die Erfahrungen und Kenntnisse mit einzelnen Wertpapieren oft nicht fundiert dargestellt. Gefordert sei dagegen, dass am Ende jedes Produkt, das Gegenstand der Anlageberatung war, beschrieben werden müsse. Außerdem müsse dargestellt werden, warum es empfohlen werde oder nicht. Oft würden Textbausteine eingesetzt, die mit der Kundensituation nichts zu tun hätten. Erwartet werde dagegen, dass sich aus dem Protokoll ergebe, warum das Produkt zum Kunden passe. Das müsse hergeleitet werden aus dem Einkommen, der Risikobereitschaft und so weiter. Das hätten Verbraucherschützer noch in fast keinem Protokoll gefunden. Die Folge sei oft, dass gesetzlich alles erfüllt werde, die Qualität aber in vielen Punkten gleich Null sei. Diese Aussagen hat der vzbv auch in Studien wiedergegeben.[527]

[527] Hierzu 3.2 und 3.4 und 3.5.

Diese Meinung wird teilweise von den Ergebnissen der Experten-Analyse gestützt. Wir haben in der Auswertung der Testkäufe festgestellt, dass häufig Textbausteine oder Ankreuzraster zum Einsatz kommen, die keinen Raum für eine individuelle Einstufung des Kunden lassen. Insbesondere im Hinblick auf elementare Bestandteile wie die finanzielle Situation des Kunden, seine Risikobereitschaft und die Produktempfehlung ist die mangelnde Individualität der Dokumentationen als problematisch einzustufen.[528]

Im Versicherungsbereich gibt es große Unterschiede. Gebundene Versicherungsvertreter würden laut Vertretern der Versicherungsbranche oft durch Vertriebsvorgesetzte streng geführt. Es würden Textbausteine vorgegeben, um möglichst Haftungssicherheit herzustellen. Die Qualität werde dadurch aber nach Ansicht von Verbraucherschützern nicht unbedingt gesteigert. Professionelle und umsatzstärkere Versicherungsmakler würden sich über Newsletter und Roadshows informieren, so Vertreter der Vermittlerverbände. Teilweise ließen sie sich auch zertifizieren. Es gebe auch jährliche Gespräche mit dem Gruppenversicherer eines Verbands. Der Versicherer würde Fehler darlegen, aus denen gelernt werde. Die Dokumentation spiele bei Haftungsfällen allerdings bisher keine Rolle. Augenblicksversagen (es wird etwas vergessen) oder Kundenangaben würden nicht hinterfragt. Außerdem sei der Beratungsprozess zu einzelnen Produktsparten standardisiert. Bei bestimmten Fragen würden automatisch weitere Fragen gestellt, um alle wesentliche Wünsche und Bedürfnisse abzufragen und zu dokumentieren. Programme seien maßgeschneidert auf die Belange des einzelnen Maklers. Also Sicherstellung durch technische Standardisierung.

Auch kleine Vermittlergesellschaften, Einzelvermittler und Finanzanlagevermittler würden laut Vertretern der Vermittlerverbände die Anforderungen über Programme und Formulare sicherstellen. Bei strukturierten Vertrieben würden interne Schulungen durchgeführt. Außerdem hätten übergeordnete Ebenen die Aufgabe, Kontrollfunktionen wahrzunehmen. Die Dokumentation werde auf allen Ebenen überprüft. Auch andere Dokumente würden zentral aufbereitet und Produktempfehlungen würden durch eine zentrale Stelle erfolgen.

Mystery-Shopping und Experten-Analyse vermitteln im Hinblick auf die Qualität der Dokumentationen im Versicherungsbereich ein anderes Bild. Zum einen ist grundsätzlich der Rücklauf an Dokumentationen aus den Tests zu Versicherungsberatungen sehr niedrig.[529] Zum anderen zeigen sich auch in der Ausführung der Dokumentation qualitative Unterschiede je nach Berater. Beides spricht nicht für einen hohen Grad an Standardisierung. Es werden

[528] Hierzu 6.2.3.
[529] Hierzu 4.2.3.

zwar auch in den Dokumentationen zu Versicherungsprodukten teilweise Textbausteine verwendet, aber die gesamten Dokumentationen überblickend unterscheiden sich die Dokumentationen in diesem Bereich sehr stark von Berater zu Berater.[530]

Werden Berater/Vermittler zu Beratungsdokumentationen geschult?

Bankenvertreter geben an, dass alle Banken ihre Berater zur Protokollierung geschult hätten. Berater hätten die Sachkunde nachweisen müssen, um registriert zu werden. Die BaFin prüfe auch einzelne Berater in den Zweigstellen und befrage Berater.

Versicherungsvertreter würden durch die Versicherer geschult, so Vertreter der Versicherungsbranche. Versicherungsmakler und Mehrfachagenten nähmen häufig Schulungsangebote von Pools wahr oder über Veranstaltungen bestimmter Verbände, sagen Vertreter der Vermittlerverbände.

Honorarberatervertreter sagen, dass bei umsatzstarken Honorarberatungsgesellschaften die Berater strukturiert geschult würden. Teilweise gäbe es monatliche Telefonkonferenzen mit den Beratern, um Neuerungen, Verbesserungen und Erfahrungen auszutauschen.

Lassen Ihre Mitglieder die Berater/Vermittler hinsichtlich Beratungsdokumentationen anonym testen?

Einzelne, vor allem größere Banken ließen sich gelegentlich testen, so Bankenvertreter. Oft werde aber die Kundenzufriedenheit allgemein untersucht. Versicherungsvermittler ließen sich nach Aussage der Vermittlerverbände nicht testen.

Führt Ihrer Meinung nach die Dokumentationspflicht zu einer größeren Sorgfalt und Qualität in der Beratung?

Von Seiten der Banken wird behauptet, dass auch vor Einführung der Protokollierungspflicht ordentlich beraten wurde, von Einzelfällen abgesehen. Schon zuvor habe es die Grundsätze der anlage- und anlegergerechten Beratung gegeben. Daher hätten auch vorher schon die individuellen Interessen des Kunden beachtet werden müssen. Allerdings sei der Beratungsprozess als solcher jetzt strukturiert, weil die Dokumentation bestimmte Aspekte verlange. Die Fehlerquote würde dadurch reduziert. Das diene der Qualitätssicherung. Auf der anderen Seite müsse die Dokumentationspflicht zu einer Standardisierung führen, die tendenziell verallgemeinernd wirke. Je mehr Aufwand mit einer Beratung verbunden sei, desto mehr werde standardisiert. Dies zeige auch ein Beispiel: Als das Produktinformationsblatt eingeführt wurde,

[530] Hierzu 6.2.3.1.8 und 6.2.3.2.4.

habe das dazu geführt, dass die Produktpalette verkleinert wurde, weil der Aufwand zu groß gewesen sei. Teilweise hielten Bankenvertreter andere Punkte für wichtiger, zum Beispiel die Qualifikation der Berater (Schulung) und Führung der Mitarbeiter. Ob man Rückschlüsse aus der Dokumentation auf die Qualität der Beratung ziehen könne, erscheint teilweise fraglich.

Auch Verbraucherschützer meinen, dass eine saubere Dokumentation noch nicht zu einem guten Beratungsergebnis führe. Eine überschlagsmäßige Analyse der Empfehlungen habe ergeben, dass häufig teure Produkte empfohlen würden oder die Produkte nicht zu den Liquiditäts- und Flexibilitätsanforderungen des Kunden passen würden. Zwar könne man mit einer guten Dokumentation eine gute Strukturierung des Beratungsgesprächs bekommen. Aber die Dokumentationen bei Banken seien noch nicht so gut. Außerdem berücksichtige die Empfehlung oft nicht die Vorgaben des Kunden. Wenn man sauber dokumentiere (alles und richtig), dann bilde das Protokoll das Delta ab, also die Lücke, die dem Kunden fehle. So sei es aber in der Praxis nicht. Daher werde empfohlen, Protokolle zu prüfen: Ist alles enthalten? Das ausschlaggebende Argument für den Abschluss solle unbedingt in der Dokumentation enthalten sein.

Die Experten-Analyse bestätigt diese Einschätzung der Verbraucherschützer. Häufig fehlen in den Dokumentationen Angaben zum empfohlenen Produkt und den wesentlichen Gründen für die Empfehlung.[531] Damit fehlt in vielen Dokumentationen der Kern. Somit kann die Dokumentation das gewünschte Ziel im Sinne des Verbrauchers nicht erreichen.

In den Interviews äußerten die Verbraucherschützer ferner, dass gute Vermittler auch schon bisher dokumentiert haben. Daher gebe es hier keine Verbesserung der Qualität aufgrund der Dokumentationspflicht. Aber viele kleine Vermittler, die überwiegend nebenbei arbeiten würden, müssten sich jetzt an die Dokumentationspflichten halten. Das führe zu einem höheren Standard. Die Lenkungswirkung beruhe stärker auf Fehlanreizen in der Vergütung als auf unterschiedliche Dokumentationspflichten.

Diese kritische Ansicht der Verbraucherschützer vertritt auch die Investmentbranche. Die Protokollierung diene in erster Linie der Exkulpation des Beraters. Berater sähen hierin eine Gefahrenquelle. Der Berater sehe in der Protokollierung nicht einen Leitfaden für eine Beratung. Er nehme die Protokollpflicht als Belastung wahr, die mit hohem Zeitaufwand und Risiko verbunden sei. Daher dokumentiere der Berater so, dass ihm daraus kein Strick gedreht werden könne. Aber: Die Fehlerquote wäre ohne Dokumentation höher. Das Protokoll sei wie

[531] Hierzu 6.2.3.1.4 und 6.2.3.2.2.

eine Checkliste. Aber das bedeute nicht, dass der Kunde mit dem besten Produkt aus der Beratung herausgehe. Eigentlich müsse erreicht werden, dass der Kunde mit dem am besten geeigneten Produkt die Beratung verlasse. Aber der Berater entscheide oft nach Aufwand, sodass der Kunde nicht das Produkt bekomme, was er brauche. Stattdessen selektiere der Berater, bevor er das Protokoll anfertige. Ein fehlerfreies Protokoll bedeute also nicht, dass der Kunde gut beraten sei. Beispiel: Ein Student mit kleinem Einkommen, der ein wenig Geld langfristig anlegen möchte, bekomme keinen Aktienfonds empfohlen, obwohl das sinnvoll wäre. Stattdessen bekomme er von vornherein ein Festgeld empfohlen, um den Aufwand zu minimieren. So werde das Protokoll eingespart. Dieses Phänomen sehe man vor allem bei Sparkassen, da die Anlagebeträge dort eher niedrig seien. Ebenso würden statt Fondssparplänen oft fondsgebundene Versicherungen verkauft, weil dort die Dokumentationspflichten niedriger seien und der Ertrag sofort verbucht werden könne.

Diese Lenkungswirkung der Dokumentationspflicht sehen auch Verbraucherschützer. Davon sei immer auszugehen, wenn man keinen einheitlichen Rechtsrahmen mit substituierbaren Produkten habe. Es gebe ein Interesse, die Dokumentationspflicht zu umgehen: Alternativen seien Versicherungen, Execution-Only-Geschäfte oder das Einlagengeschäft (sei aber von der Provision her nicht attraktiv).

In der Versicherungsbranche sind die Aussagen uneinheitlich. Teilweise wird behauptet, dass die Qualität und Sorgfalt bei der Beratung nicht abhängig von der Dokumentationspflicht sei. Versicherungsvermittler, die Mitglied in bestimmten Verbänden seien, hätten sich auch schon vor der Einführung der Dokumentationspflicht verpflichtet, Berufsregeln zu Sorgfalt und Qualität einzuhalten. Beispiel: Initiative des BVK zum Ehrbaren Kaufmann, dessen Grundlage 10 Kaufmannstugenden seien. Es gebe Verbände, die Vermittler sogar abmahnen, wenn diese sich nicht an die Dokumentationspflichten halten.

Andere Verbände für Versicherungs- und Finanzanlagenvermittler sehen das differenziert. Wenn richtig dokumentiert werde, könne das zu einer höheren Sorgfalt und Qualität führen. Beispiel Risikoklassen: Wenn man das richtig mache, könne man feststellen, dass die Kunden oft eine Risikoklasse niedriger ankreuzen würden, als wenn das leichtfertig gemacht würde. Die Dokumentation verpflichte zu einer besseren Strukturierung und das verringere die Fehlerquote. Auch hier sehe man die Gefahr einer Lenkungswirkung der Dokumentation. Kleinsparern könnten – so die Verbandsvertreter – gewisse Produktgruppen verschlossen bleiben, weil man sich die Mühe einer Dokumentation ersparen möchte.

7.2.4 Beweislage

Erleichtern Beratungsdokumentationen die Beweisführung bei späteren Streitigkeiten? Wenn ja, für welche Seite?

Auf Bankenseite geht man davon aus, dass die Dokumentation für beide Seiten wichtig ist und die Beweisführung erleichtert. Das Beratungsprotokoll sorge für eine objektive Grundlage. Es sei wichtig, dass der Kunde es in Händen halte. Ob das Gericht das Protokoll als Beweismittel für Banken akzeptiere, erscheine noch fraglich. Kunden – so die Aussage der Bankenvertreter – sollten sich in jedem Fall das Protokoll genau durchlesen. Ungereimtheiten oder Fehler sollten direkt mit dem Berater besprochen und geklärt werden. Das Protokoll solle also nicht nur weggesteckt, sondern gelesen werden. Der Kunde habe also auch eine Aufgabe. Die Bedeutung sollte im Wege der finanziellen Allgemeinbildung stärker vermittelt werden müssen. Das Protokoll nutze also immer dem Kunden, wenn es richtig angefertigt wurde. Banken würden keine Unterschrift des Kunden zur Bestätigung des Inhalts fordern. Es gebe aber Banken, die eine „Quittungsunterschrift“ verlangen würden, mit der der Kunde den Erhalt des Protokolls bestätige. Damit könne die Bank beweisen, dass der Kunde das Protokoll erhalten habe. Außerdem schärfe es gleichzeitig die Aufmerksamkeit des Kunden im Hinblick auf die Dokumentation.

Im Rahmen der Verbraucher-Befragung haben wir bereits auf die bestehende Informationsasymmetrie hinsichtlich der Dokumentationspflichten hingewiesen und die Verbraucheraufklärung als eine mögliche Lösung zur Diskussion gestellt.[532] Diese Einschätzung teilen ansatzweise auch die Bankenvertreter.

Verbraucherschützer vermuten eher, dass Dokumentationen von den Banken als Absicherungsinstrument eingesetzt würden. Die Beratungsqualität sei weiterhin schlecht und dennoch würden Dokumentationen wohl kaum ausreichend sein, um Klagen anzustrengen. Gegen Empfangsquittungen sei nichts einzuwenden. Eine Unterschrift des Kunden im Hinblick auf die Richtigkeit des Protokolls sei dagegen nicht angemessen, da der Inhalt nur schwer vom Kunden überprüft werden könne.

Gerade die Unterschrift des Kunden ist problematisch. Die Aussagen der Bankenvertreter werden in unseren Testkäufen nicht bestätigt. In 20 von 29 Dokumentationen war ein Unterschriftsfeld vorgesehen, auf dem der Kunde mit seiner Unterschrift den Erhalt und den Inhalt der Dokumentation bzw. Sonstiges bestätigen sollte oder eine Blanko-Unterschrift abgeben

[532] Hierzu 5.1.

sollte.[533] Dies ist vor allem dann problematisch, wenn die Verbraucher nicht ausreichend Zeit haben, die Dokumentation zu prüfen.[534]

Verbraucherschützer bestätigen ferner die Probleme des Kunden mit der Beweisführung anhand der Dokumentation. So sehe der Versicherungsombudsmann als gegeben an, was im Protokoll stehe. Damit habe die Dokumentation eine Beweiswirkung. Das Problem sei: Der Verbraucher überprüfe die Dokumentation kaum. Dann stünden aber gegebenenfalls falsche Dinge im Protokoll. Daher müsse der Kunde das Protokoll ansehen und unter Umständen intervenieren oder später den Vertrag widerrufen. Ausnahme: Das Protokoll sei so rudimentär, dass es keine Aussagekraft habe ("Kunde wünscht es" als Dokumentation zu einer Fondspolice). Lange Dokumentationen (20 Seiten), wie sie teilweise durch Vertriebe erstellt würden, führten eher zu einer Beweiserleichterung beim Vermittler. Teilweise wird eine zeitliche Entkoppelung von Beratung/Dokumentation und Abschluss gefordert.

Aus Sicht der Honorarberater wird eher die Beweisposition des Beraters gestärkt. Der Kunde setze sich meistens nicht mit dem Protokoll auseinander. Das gebe dem Berater den Vorteil, dass er im Moment der Dokumentation vieles hineinschreiben könne, weil der Kunde es nicht lese. Im Streitfall stehe der Kunde dann dumm da. Daher werde eine Beweislastumkehr empfohlen. Dass die Dokumentation eher dem Berater zum Vorteil gereicht, schätzen auch Verbraucher teilweise als problematisch ein.[535]

In der Versicherungsbranche wird die Beweisfunktion der Dokumentation wie folgt eingeschätzt: Die Beweiserleichterung gehe in beide Richtungen. Erfahrungen beim Ombudsmann würden zeigen, dass Kunden die Beratungsdokumentationen kaum lesen. Die Dokumentation könne eine Beweiserleichterung bringen. Aber der Kunde müsse sie lesen, da sich der Vermittler darauf berufen könne. Dies bestätigen auch Vertreter der Verbände für Versicherungs- und Finanzanlagenvermittler. In der Praxis werde die Dokumentation vor allem als Beweismittel für die Vermittlerseite eingesetzt, auch in Gerichtsverfahren. Sei eine Dokumentation dagegen fehlerhaft, erleichtere das auch einem Kunden die Beweisführung. Dies sei aber eine Ausnahme. Momentan erleichtere die ordnungsgemäße Dokumentation eher die Beweisführung der Vermittler. Kunden unterschrieben oft blind. Aber eine gewisse Eigenverantwortung könne man dem Kunden nicht abnehmen. Teilweise werde auch verlangt, dass sich Versicherungsmakler die Dokumentationen vom Kunden unterschreiben lassen sollen, wenn ein Ver-

[533] Hierzu 6.2.2.6.
[534] Hierzu 6.2.2.4.
[535] Hierzu 5.2.6.

sicherungsschutz nicht gewünscht sei. Dies erhöhe die Aufmerksamkeit des Kunden und lasse ihn nachdenken.

Haben Sie schon gute oder schlechte Erfahrungen mit Beratungsdokumentationen in gerichtlichen Auseinandersetzungen gemacht?
Verbände haben keine Erfahrungen gemacht. Persönlich hätten einige Verbandsvertreter teilweise gute Erfahrungen gemacht. Die Beweisführung wurde in beide Richtungen erleichtert.

7.2.5 Ausblick

Gibt es Erfahrungen oder sonstige Aspekte aus dem internationalen (nicht nur EU) Ausland, die für Deutschland im Hinblick auf Beratung, Beratungsqualität interessant sein könnten?
Bankenvertreter haben folgenden Punkt angesprochen: Auf europäischer Ebene werde die Verpflichtung diskutiert, den Inhalt der Beratungsgespräche aufzuzeichnen. Dann würde es Gesprächsaufzeichnungen geben, auf die auch Gerichte zurückgreifen könnten. Man hätte eine exakte Wiedergabe des Beratungsgesprächs. Dann bräuchte man keine Protokolle mehr. Dennoch lehnen die befragten Verbände eine Verpflichtung zur Aufzeichnung von Beratungsgesprächen überwiegend ab. Die Gründe dafür sind:

- das Kundeninteresse im Hinblick auf Datenschutz,
- hohe Investitionskosten vor allem für Banken, die in der Fläche vertreten seien (jeder Berater müsse mit einem revisionssicheren Aufzeichnungsgerät für rund 3.000 Euro ausgestattet werden),
- arbeitsrechtliche Bedenken, da Berater betroffen seien,
- die Vertraulichkeit des Gesprächs gehe verloren,
- Berater, die zum Kunden nach Hause gehen würden, müssten mobile Aufzeichnungsgeräte mit sich führen.

Sehr vereinzelt wird eine differenzierte Meinung vertreten: Gesprächsaufzeichnungen seien eine interessante Lösung und besser als Protokolle. Die Beweiskraft sei größer. Das schütze den Kunden besser. Wenn der Kunde verzichten könne, könnten auch datenschutzrechtliche Bedenken gelöst werden.

Verbraucher- und Honorarberaterverbände schlagen vor, ein Provisionsverbot einzuführen wie in anderen europäischen Ländern. Nur so gehe man an den Kern des Problems, den provisionsgetriebenen Produktverkauf. Die Interessenkollision zwischen Kunde und Berater würde

aufgehoben. Ein Provisionsverbot und den Übergang zur Honorarberatung sehen Vermittlerverbände dagegen negativ.

Ebenso wird vorgeschlagen, die Dauerberatung einzuführen. Damit würde es zu einer Loslösung vom Produktverkauf kommen. Außerdem wird angeregt, die Produkte stärker zu standardisieren und auf bestimmte Leistungsmerkmale zu konzentrieren. Die Komplexität solle herausgenommen werden. Kunden verstünden Produkte und Dokumentationen nicht. Besser wäre es demnach, einfache Produkte anzubieten.

Da ein eventuelles Provisionsverbot, die Stärkung der Honorarberatung sowie eine Einschränkung des Produktangebots nicht Gegenstand dieser Studie sind, wurden die genannten Meinungen zwar vorgestellt, werden aber nicht weiter vertieft.

Halten Sie die unterschiedlichen gesetzlichen Regelungen für Beratungsdokumentationen für sinnvoll und einfach umsetzbar?

Hierzu gehen die Meinungen weit auseinander. Einheitliche Meinung ist, dass gleiche Sachverhalte auch gleich behandelt werden sollen. Die Frage ist nur, sind Versicherungen mit Wertpapieren, Fonds und Finanzanlagen vergleichbar? Und wenn ja, sollte auf dem höheren Regulierungsniveau der Wertpapiere angeglichen werden oder auf dem Niveau der Versicherungen?

Bankenvertreter sind teilweise der Meinung, dass die Regelungen der Versicherungen auf das Niveau der Wertpapiere angeglichen werden sollen. Es sei immer schlecht, wenn es unterschiedliche rechtliche Regimes für die Tätigkeit einer Person für verschiedene Produkte gebe. Sinnvoller seien einheitliche Regeln und ein einheitliches Regime. Das mache es den Beratern leichter. Auch werde dadurch eine Lenkungswirkung vermieden.

Verbraucherschützer sind einer Meinung: Unterschiedliche Regelungen seien nicht sinnvoll, da es sich in Teilen um substituierbare Produkte handele. Das lenke die Produktempfehlung. Daher solle eine Angleichung auf dem höchsten Niveau (Wertpapiere) vorgenommen werden. Eine Beratung müsse offen sein, unabhängig von Produkten. Welches Produkt herauskomme, könne sich erst im Laufe der Beratung zeigen. Eine bedarfsgerechte Beratung sei produktunabhängig. Die Dokumentationspflichten seien darauf aktuell aber nicht ausgelegt, sondern seien produktbezogen. Daher müsse es einen einheitlichen Rahmen für Kapitalanlageprodukte geben.

Aus dem Blickwinkel der Versicherungen sehen Verbraucherschützer eine Vereinheitlichung der Regeln ebenfalls als notwendig an. Banken würden sich immer mehr auf den Vertrieb von Versicherungen konzentrieren. Tendenz: Sie würden zunehmend fondsgebundene Versicherungen statt Fonds verkaufen. Das bringe höhere Erträge. Daher seien einheitliche Regelungen sinnvoll. Der Beratungsverzicht bei Versicherungen solle aufgehoben werden. Einheitliche Spielregeln („Level-Playing-Field“) für kapitalbildende Produkte (Fonds und Fondspolice, Unfall mit Prämienrückgewähr) sollten hergestellt werden. Auch die private Krankenversicherung solle angesichts der Bedeutung so streng wie Kapitalanlagen behandelt werden. Zu Sach- und Haftpflichtversicherungen ist das Meinungsbild unklar. Teilweise wird auch hierzu verlangt, sie ebenso streng zu behandeln wie Kapitalanlagen.

Die Investmentbranche hält es für unverzichtbar, ein „Level-Playing-Field“ herzustellen. Nur so könnten Lenkungseffekte in Richtung von Produkten vermieden werden, bei denen nicht dokumentiert werden müsse oder für die es keine Dokumentationspflichten gebe.

Die Versicherungsseite sieht das anders. Unterschiedliche Regelungen würden zwar zu einer Komplexität führen. Weniger Regelungen könnten also mehr sein. Denn jeden Mehraufwand durch regulatorische Maßnahmen trage der Verbraucher. Man solle also mit Augenmaß regeln. Ein „Level-Playing-Field“ für Bank- und Versicherungsprodukte werde abgelehnt, weil Versicherungen ganz andere Produkte seien. Während Bankprodukte Risiken begründen würden, sicherten Versicherungen Risiken ab. Daher müssten sich Versicherungen und Anlageprodukte im Hinblick auf Produktinformationsblatt und Dokumentation unterscheiden. Aber einige Spielregeln könne man vereinheitlichen: Ein Produktinformationsblatt könne immer zwei Seiten haben, klare Angabe zu Kosten, klares Risikoprofil. Ein Verzicht müsse sehr deutlich vor Augen geführt werden.

Auch Vermittlerverbände unter sich antworten auf diese Frage uneinheitlich. Teilweise wird es zwar als wünschenswert angesehen, Bank- und Versicherungsprodukte anzugleichen, aber als unmöglich in der Umsetzung. Teilweise wird betont, dass ein “Level-Playing-Field“ zwischen Bank- und Versicherungsprodukten wünschenswert sei, aber nur im Hinblick auf Kapitalanlageprodukte sinnvoll erscheine.

Mit welchen Maßnahmen könnte man die Qualität von Beratung und Beratungsdokumentation aus Ihrer Sicht verbessern?

Bankenvertreter sind der Meinung, dass die Banken mit den bisherigen Regelungen zur Dokumentation auf einem eher guten Weg seien. Anstatt die Beratungsdokumentation separat zu

betrachten, solle man das Bündel an regulatorischen Maßnahmen insgesamt evaluieren und fragen, ob das Ziel erreicht wurde. Welche Kosten würden durch die Maßnahmen entstehen? Und gebe es kostengünstigere Alternativen, die das Ziel ebenso erreichen würden?

Vertreter der Honorarberater schlagen Folgendes vor, um die Qualität in der Beratung zu verbessern:

1. Ausrichtung des Protokolls weniger auf Produktverkauf, sondern auf umfassende Beratung.

   Zum Beispiel könne ein im Einzelnen riskantes Produkt das Gesamtrisiko im Portfolio senken. Das werde momentan nicht betrachtet. Es solle also um eine Vermögensprotokollierung statt um eine Produktprotokollierung gehen. Es solle die kontinuierliche Beratung gefördert werden anstelle des Produktverkaufs. Diese kontinuierliche Beratung werde von den bisherigen Regelungen nicht erfasst. Vielleicht müssten die Anforderungen aufgeteilt werden: Produktverkauf versus kontinuierlicher, umfassender und unabhängiger Beratung.
2. Besser statt Protokoll: Beweislast umkehren.

Verbraucherschützer halten ein Provisionsverbot für wichtig, um die Qualität der Beratung zu erhöhen. Zur Dokumentation: Es solle ein klarer Aufbau vorgegeben werden. Ebenso solle vorgegeben werden, wie Freitextfelder zu füllen seien. Die Risikoklassen sollten vereinheitlicht werden. Darüber hinaus solle klar vor Augen geführt werden, was ein bestimmtes Risiko in möglichen Verlusten bedeute. Außerdem seien Vorgaben für die Begründung der Anlageempfehlung notwendig.

Vermittlerverbände sehen zum Teil als Maßnahmen zur Verbesserung der Beratungsqualität folgende Möglichkeiten:

1. Klarer Nachweis der Qualifikation und Identifikation der Berater. Alle Versicherungsvermittler sollten verkammert werden.
2. Keine Honorarberatung: Dann gäbe es keine Quersubventionierung von reicheren hin zu ärmeren Kunden mehr. Die Honorarberatung mache Beratung teurer.
3. Außerdem sollten sich Vermittler ständig weiterbilden.
4. Ferner würden Kontrollen für wichtig empfunden. Es müsse sichergestellt werden, dass die Marktteilnehmer alle gesetzlichen Vorgaben richtig umsetzen. Die Aufsichtsbehörden seien aber nicht immer zuständig oder zudem überfordert. Die BaFin kümmere sich eher um Banken/Versicherungen und Haftungsdächer. Die Gewerbeämter seien mit der Überwachung völlig überfordert. Außerdem gebe es das Problem der unterschiedlichen Zu-

ständigkeiten in einzelnen Ländern: Teilweise seien Gewerbeämter, teilweise die jeweiligen Industrie- und Handelskammern (IHK'n) zuständig. Sinnvoll wäre eine bundeseinheitliche Lösung, am besten mit einer Zuständigkeit der jeweiligen IHK.

Wollen Sie noch irgendetwas anmerken?

Der Versicherungsmaklerverband hat angemerkt, dass eher die Vergütungshöhe eine Lenkungswirkung erzeuge. Angemahnt werde ein „Level-Playing-Field" im Hinblick auf die unterschiedliche Qualifikation von Bankberatern und Versicherungsmaklern bei der Beratung von Versicherungen. Es gebe keinen gesicherten Qualifikationsnachweis für Bankmitarbeiter, die Versicherungen verkaufen. Jetzt würden Bankberater bei der BaFin registriert. Dies müsse auch für die Versicherungsverkäufer in Banken passieren.

Von Bankenseite wurde auf Folgendes hingewiesen: Der Gesamtaufwand für Banken sei aufgrund einer Vielzahl regulatorischer Anforderungen erheblich angestiegen. Teilweise würden Banken ganze Beratungsbereiche wie die Wertpapierberatung schließen, weil sie nicht mehr rentabel betrieben werden könnten. Teilweise werde daher empfohlen, eine umfassende Bestandsaufnahme des Gesamtkatalogs regulatorischer Maßnahmen im Hinblick auf Kosten und Effizienz vorzunehmen. Diese Empfehlung stehe im Einklang mit der Äußerung des Normenkontrollrats zum Gesetzentwurf zum Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz. Nach Ansicht des Normenkontrollrats gehöre „der Gesetzentwurf […] mit Blick auf die Bürokratiekosten zu den belastendsten, die der Normenkontrollrat (NKR) im Laufe seiner Tätigkeit geprüft hat."[536] Daher erwarte der Normenkontrollrat, dass die neuen Informationspflichten „zwei Jahre nach in Kraft treten auf ihre tatsächliche Kostenhöhe und Zielerreichung sowie auf kostengünstigere Alternativen hin überprüft werden."[537]

7.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Wir fassen hier die wesentlichen Erkenntnisse aus den Experten-Interviews zusammen und leiten Hinweise für Verbesserungen ab.

- **Ausgangslage:** Banken, Versicherungen und Vermittler haben sich nach eigenem Bekunden an die Dokumentationspflichten im Wesentlichen gewöhnt. Beklagt werde aber die Vielzahl an regulatorischen Maßnahmen, die zu einem insgesamt hohen Aufwand führen würden.

[536] BT-Drs. 17/3628, Anlage 2, S. 31.
[537] BT-Drs. 17/3628, Anlage 2, S. 31.

- **Grad der Standardisierung:** Während Protokolle bei Banken eher sehr standardisiert angefertigt würden – mit Freitextfeldern für individuelle Kundenaussagen –, sei die Lage in der Versicherungs- und Finanzanlagenvermittlung uneinheitlich. Tendenziell gebe es bei Vertretern und umsatzstarken Vertrieben eher standardisierte Dokumentationsprozesse. Dagegen würden kleinere Vertriebe und Einzelvermittler eher sehr unterschiedlich und individuell dokumentieren.

- **Einsatz von Hilfsmitteln:** Vor allem bei Banken, aber auch bei größeren Versicherungen würden Programme eingesetzt. Bei Vermittlern gebe es große Unterschiede. Teilweise würden Programme verwendet, teilweise werde aber auch noch handschriftlich dokumentiert.

- **Aufwand:** Bei Banken seien die Protokollierungsprozesse überwiegend standardisiert und in den Beratungsprozess integriert. Der Aufwand halte sich in einem angemessenen Rahmen. Im Bereich der Versicherungen und Finanzanlagen gebe es große Unterschiede zwischen einzelnen Vermittlern. Hier gebe es Versicherungsmakler, die sehr standardisiert dokumentieren würden. Die Dokumentation sei bei diesen Versicherungsmaklern in den Beratungsprozess integriert. Auf der anderen Seite gebe es offenbar kleinere Gesellschaften oder Einzelvermittler, die nicht standardisiert beraten und dokumentieren würden. Dann sei der Aufwand für die Dokumentation erheblich größer. Bei Honorarberatern sei der Dokumentationsaufwand erheblich. Denn sie würden nicht nur den Produktverkauf, sondern die gesamte Beratung dokumentieren, die sich auf das gesamte Vermögen und dessen Strukturierung erstrecke. Der Aufwand beruhe insbesondere auf den Folgen des streng vorgegebenen Prozesses bei Banken. Der Redefluss werde unterbrochen und das Protokoll müsse mit dem Kunden besprochen werden. Je individueller dokumentiert werde, desto größer sei der Aufwand. Beklagt werde der wiederholte Aufwand bei Dauer-/Intensivberatungskunden bei Banken. Der Zeitaufwand für die Dokumentation wurde nur vereinzelt untersucht. Die gemachten Angaben könnten nicht verallgemeinert werden. Wenn Einzelvermittler ohne Programme dokumentieren würden, dauerte das eine gewisse Zeit. Je höher aber die Standardisierung sei, wie zum Beispiel bei umsatzstärkeren Versicherungsmaklern oder Banken, desto geringer sei der Zeitaufwand. Gerade bei kleineren Gesellschaften und Einzelvermittlern gebe es offenbar Optimierungsbedarf. Wenn Honorarberater den Kunden umfassend beraten würden, also nicht nur zu einem Produkt, sei der Aufwand für die Dokumentation sicher höher als bei einem Produktverkauf. Inso-

fern gebe es erhebliche Unterschiede abhängig vom Umfang der Beratung und von der Standardisierung des Prozesses.

- **Einhaltung der Standards und Beratungsqualität bei Banken:** Banken hätten zahlreiche Maßnahmen eingeführt, um die Einhaltung der Standards zu überwachen. Das sei auch aufsichtsrechtlich vorgegeben. Verbraucherschützer beklagten dennoch, dass die Einhaltung der Dokumentationsstandards noch nicht zu einer guten Beratung beitrage. Entscheidend sei aber, ob am Ende der Kunde das passende Produkt erhalte. Oft würden aber die Produktempfehlungen, die aus Beratungen folgten, nicht zum Kunden passen. Das liege daran, dass mit ungenauen Ankreuzfeldern gearbeitet werde: Wie solle man die monatliche Liquidität ermitteln, wenn man Einnahmen zwischen 2.000 und 3.000 Euro und Ausgaben zwischen 2.000 und 3.000 Euro ankreuze? Weitere beklagenswerte Punkte seien: die finanzielle Situation des Kunden werde oft nicht richtig erfasst, weil Kunden in Klassen eingeteilt würden. Oder die Risikobereitschaft werde nicht ordentlich erfasst: Banken würden eine frei wählbare Anzahl von Risikoklassen bilden, ohne dass quantifiziert werde, welche Verluste getragen werden könnten. Außerdem müsse jedes Produkt, das Gegenstand der Anlageberatung war, beschrieben werden. Und es müsse dargestellt werden, warum es empfohlen werde oder nicht. Das alles werde in vielen Dokumentationen nicht geleistet. Oft würden Textbausteine eingesetzt, die mit der Kundensituation nichts zu tun hätten. Daher schlagen Verbraucherschützer vor, das Beratungsprotokoll gesetzlich zu standardisieren. Es solle einen einheitlichen Rahmen für alle Marktteilnehmer geben. Die Standardisierung solle aber auf einem anderen Niveau als wir es heute haben erfolgen. Als wichtig werden Freitextfelder bezeichnet, die individuell ausgefüllt werden müssten. Textbausteine sollten möglichst vermieden werden.

- **Einhaltung der Standards und Beratungsqualität bei Versicherungen:** Bei umsatzstärkeren Versicherungsmaklern seien nach eigenen Angaben die Standards über Programme umgesetzt und eingehalten. Bei Banken gingen die Standardisierung und Überwachung der Einhaltung anscheinend aber deutlich weiter als in der Versicherungsbranche. Bei Versicherungsvermittlern gebe es anscheinend große Unterschiede, abhängig von der Größe der Vermittlungsgesellschaft und der Professionalisierung. Versicherungsgesellschaften würden die Vermittler schulen. Unabhängige Vermittler würden zum Beispiel Schulungsangebote von Pools wahrnehmen. Diese Unterschiede hinsichtlich des Dokumentationsniveaus sind anscheinend auch darauf zurückzuführen, dass die BaFin

die Tätigkeit der Banken streng überwacht und in der Versicherungsbranche eine Überwachung des Vertriebs praktisch nicht stattfindet.

- **Beweisfunktion der Dokumentation:** Theoretisch helfe die Dokumentation sowohl Vermittlern als auch Kunden. In der Praxis würden Kunden die Dokumentation aber kaum prüfen. Daher würden in der Praxis die Inhalte einer Dokumentation, die der Vermittler liefert, in einem Prozess eher den Vermittlern nutzen. Dem Schutz der unkundigen Verbraucher stehe das Argument der Eigenverantwortung gegenüber.

- **Steigerung der Beratungsqualität durch Dokumentation/Lenkungswirkung der Dokumentationspflicht:** Ob die Dokumentationspflichten die Beratungsqualität verbessern, wird uneinheitlich beantwortet. Einerseits sei der Prozess jetzt strukturiert. So würden Fehlerquellen eingeschränkt. Andererseits wird von Verbraucherschützern und auch aus der Investmentbranche behauptet, dass die Dokumentation nicht unbedingt dazu führen würde, dass das passende Produkt empfohlen werde. Mehrheitlich gehen die befragten Experten davon aus, dass die Dokumentationspflicht eine Lenkungswirkung hätte oder dass man diese zumindest nicht ausschließen könne. Bankberater würden in passenden Situationen dazu neigen, statt Wertpapieren, wozu auch Investmentfonds gehören, Spar- oder Termineinlagen zu empfehlen. Für das Einlagengeschäft bestehe keine Protokollierungspflicht. Alternativ würden Bankberater statt eines Investmentfondssparplans oft lieber fondsgebundene Versicherungen empfehlen. Für Versicherungen seien die Dokumentationsanforderungen nicht so streng wie bei Wertpapieren. Ein anderer Grund wird auch in der Abschlussprovision vermutet, die den Ertrag der Bank sofort erhöhe, anders als bei Fondssparplänen. Potenziell bestehe eine Lenkungswirkung aufgrund der unterschiedlichen Dokumentationspflichten bei Versicherungen und Wertpapieren. Als Lösung werde empfohlen, die Dokumentationspflichten bei Versicherungen und Wertpapieren anzugleichen. Auf welchem Niveau die Dokumentationspflichten vereinheitlicht werden sollen, wird uneinheitlich beantwortet. Bankenvertreter schlagen eher eine Angleichung auf dem Niveau der Dokumentationspflichten für Wertpapiere vor, ebenso Verbraucherschützer. Es klingt an, auch bei einigen Vermittlerverbänden, dass zumindest kapitalbildende Produkte einheitlich behandelt werden sollten. Dazu zählen kapitalbildende Versicherungen, wohl auch Bausparverträge und das Einlagengeschäft. Einzelheiten werden von den Branchenvertretern unterschiedlich bewertet, obwohl sich alle für die Schaffung eines sogenannten „Level-Playing-Field“ aussprechen. Gerade von Seiten der Versicherungsbranche werden aber die Unterschiede zwischen Versicherungen und Bankprodukten be-

tont. Während Bankprodukte Risiken schaffen würden, sicherten Versicherungen Risiken ab. Gleiches solle gleich, Ungleiches solle ungleich behandelt werden.

- **Verzicht:** Der Verzicht bei Versicherungen spiele nach Aussagen der Branche eine sehr untergeordnete Rolle. Kein Verband empfiehlt, die Verzichtsmöglichkeit aktiv zu nutzen. Immerhin hat eine im Interview zitierte Untersuchung gezeigt, dass 11,6% der Berater immer den Verzicht nutzt und 25,4% der Berater den Verzicht in bis zu jedem vierten Gespräch nutzt. In anderen Untersuchungen lag die Häufigkeit des Verzichts bei 1%. Vertreter der Versicherungsbranche halten einen Verzicht nur für sehr einfache Produkttypen für sinnvoll, die keiner umfassenden Beratung bedürfen, zum Beispiel: Moped-Versicherung, Reisekosten-Versicherung oder Reisegepäckversicherungen. Daher halten die meisten Branchenvertreter die Verzichtsoption für sinnvoll, obwohl angeblich kaum Gebrauch davon gemacht werde. Dagegen empfehlen Verbraucherschützer, die Verzichtsmöglichkeit zu streichen.

- **Ausweitung der Verzichtsmöglichkeit auf Wertpapiere:** Die Bankenbranche, aber auch die Interessenvertreter der Honorarberater, beklagen übereinstimmend einen Punkt: Kunden, die sich häufig beraten lassen und häufig Geschäfte abwickeln würden, beschwerten sich über die Protokollpflicht. Daher wird vorgeschlagen, für einen eng definierten Kreis erfahrener Kunden (Dauer-/Intensivberatungskunden) ein Verzichtsrecht einzuführen. Das erleichtere den Aufwand der Banken aber nur dann, wenn der Verzicht in der Praxis Bedeutung entfalte, Rechtssicherheit gebe und praxisgerecht sei. Das bedeute: Wann ein Kunde erfahren sei, müsse genau definiert werden. Ein Vorschlag hierzu: fünf oder zehn Beratungen mit Protokollen und anschließenden Abschlüssen in einem Jahr. Praxisgerecht sei ein Verzicht nur dann, wenn es keine zeitliche Befristung gebe und keine Pflicht, den Verzicht zu wiederholen (einmal erfahren, immer erfahren). Ansonsten werde der Verzicht in der Praxis nicht akzeptiert, da der Aufwand für die Überwachung dann wieder zu groß wäre. Der Verzicht müsse auf gesondertem Dokument vom Kunden unterschrieben werden und eine jederzeitige Widerrufsmöglichkeit vorsehen. Darauf müsse deutlich hingewiesen werden. Verbraucherschützer lehnen ein Verzichtsrecht grundsätzlich ab. Ein Vertreter steht einem solchen Verzichtsrecht zurückhaltend offen gegenüber. Wenn sich ein Kunde häufig beraten lasse, müsse ein erheblicher Teil nicht neu dokumentiert werden. Es solle dann ein Abgleich genügen. Dokumentiert werden müsse dann nur die Veränderung. Man könne auch über eine jährliche Bestandsaufnahme bei Dauerberatungen nachdenken. Aber es müsse immer geprüft werden, ob

die Folgeberatung andere Anlageziele verfolge. Außerdem müssten vorhandene Informationen auf Aktualität geprüft und angepasst werden, ohne dass man immer wieder eine Vollerhebung machen müsse.

- **Ausweitung des Verzichtsrechts auf Finanzanlagen und Investmentfonds:** Das Verzichtsrecht solle nach überwiegender Meinung, insbesondere der Bank-, Fonds- und Fondsvermittlerbranche auch auf Investmentfonds erstreckt werden, aber nur für erfahrene Kunden. Dann könne die Protokollpflicht auf produktrelevante Themen reduziert werden. Erfahren könne ein Kunde sein, der in den letzten drei Jahren mindestens 10 Transaktionen durchgeführt habe. In diesem Fall solle nicht mehr jede Order dokumentiert werden müssen. Die wichtigen Bereiche könnten bei erfahrenen Kunden einmalig erhoben werden. Der erfahrene Kunde bestätige dann nur, dass sich an der Situation nichts geändert habe. Für Finanzanlagen (geschlossene Beteiligungen) solle übereinstimmend kein Verzichtsrecht zugelassen werden.

- **Kundeninformation:** Viele Kunden wüssten insbesondere nach Ansicht der Verbraucherschützer, aber auch einiger Vermittlerverbände nicht um die Bedeutung einer Dokumentation oder eines Verzichts. Hier würde bessere Aufklärung und Information helfen.

- **Gesprächsaufzeichnung:** Nach überwiegender Ansicht hätte das Aufzeichnen von Beratungsgesprächen den Vorteil, dass man eine genaue Dokumentation des Besprochenen habe. Außerdem könne dann das schriftliche Protokoll eingespart werden. Dennoch wird eine Aufzeichnung von Gesprächen überwiegend abgelehnt. Die Gründe sind vielfältig und reichen von Datenschutz über arbeitsrechtliche Bedenken bis zum Verlust der vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre.

- **Beweislastumkehr:** Ausschließlich von den Vertretern der Honorarberater wird vorgeschlagen, eine Beweislastumkehr einzuführen. Damit wären die Protokollierungspflichten entbehrlich. Das wird von Seiten aller Finanz- und Versicherungsbranchen vehement abgelehnt.

- **Weitere Anregungen**, die außerhalb des Studienauftrags liegen und hier nicht weiter verfolgt werden:
  - Honorarberatung/Provisionsverbot: Hier stehen sich zwei Lager gegenüber. Verbraucherschützer sehen hierin den einzigen vernünftigen Schlüssel, um die Qualität in der Finanzberatung zu erhöhen. Nur wenn die Vertriebskosten vom Produkt entkoppelt würden, sei eine unabhängige Beratung gesichert. Große Teile der Finanzbranche se-

hen das anders. So gehe zum Beispiel die soziale Ausgleichsfunktion des Provisionssystems verloren. Eine Provision führe dazu, dass vermögende Kunden mehr zahlen als arme Kunden. Bei der Honorarberatung würden alle Kunden denselben Preis bezahlen.

- Überprüfung des gesamten regulatorischen Aufwands: Der Gesamtaufwand für Banken sei aufgrund einer Vielzahl regulatorischer Anforderungen erheblich angestiegen. Teilweise seien bestimmte Beratungen gar nicht mehr darstellbar. Das betreffe oft die Beratung in der Fläche. Empfohlen werde, eine umfassende Bestandsaufnahme des Gesamtkatalogs regulatorischer Maßnahmen im Hinblick auf Kosten und Effizienz vorzunehmen. Diese Empfehlung stehe im Einklang mit der Äußerung des Normenkontrollrats zum Gesetzentwurf zum Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz.
- Entzerrung des Beratungsprozesses: Unterlagen sollten bei Versicherungen wieder nach dem Geschäftsabschluss übermittelt werden können.
- Gleiche Weiterbildungsanforderungen für Bankberater und Versicherungsvermittler in Bezug auf Versicherungen.
- Produktgeber sollten ihre Produkte verständlicher gestalten. Dann hätten es Berater und Vermittler leichter, die Produkte zu verstehen und zu erklären. Damit reduziere sich auch der Dokumentationsaufwand. Auch Kunden hätten es dann leichter, die Produkte zu verstehen.
- Vertreter der Honorarberater, teilweise auch Verbraucherschützer, empfehlen, das Protokoll auf die umfassende Beratung auszurichten statt auf den Produktverkauf. Als Stichwort wird genannt: Vermögens- statt Produktprotokollierung. Das fördere eine kontinuierliche Beratung. Diese kontinuierliche Beratung werde von den bisherigen Regelungen nicht erfasst.

Im Rahmen der Handlungsempfehlung wird abgeleitet aus den Experten-Interviews über folgende Aspekte zu diskutieren sein:

- Standardisierung der Beratungsdokumentation im Sinne eines für alle Anbieter einheitlichen Dokuments. Dabei sollten mögliche Standardisierungen abgewogen werden mit dem Bedürfnis nach kundenindividueller Beratung. Zu diskutieren ist auch, ob in diesem Zusammenhang ein „Level-Playing-Field“ für alle Finanz- und Versicherungsprodukte zu

schaffen ist. Zu diskutieren ist eine Angleichung der Grundlagen für Dokumentationen unter den verschiedenen Produkttypen.[538]

- Einführung des Verzichtsrechts bei Wertpapieren und Investmentfonds für erfahrene Kunden. Ideen hierzu auch von *Oehler*[539].
- Abschaffung oder Einschränkung des Verzichtsrechts bei Versicherungen. Zum Beispiel könnte man das Verzichtsrecht für folgende kapitalbildende Versicherungen abschaffen: Kapitallebens-, Renten- und Unfallversicherungen mit Prämienrückgewähr sowie komplexe Versicherungen wie Berufsunfähigkeits- und private Krankenversicherungen.
- Einführung einer Überwachung des Vertriebs, insbesondere in der Versicherungsbranche.
- Erfüllung der Dokumentationspflicht durch eine Gesprächsaufzeichnung.
- Maßnahmen zur Verbraucheraufklärung.

[538] Hierzu auch 3.7.2.
[539] Hierzu 3.7.2.

8 Zusammenfassende Beantwortung der Studienfragen

In diesem achten Kapitel beantworten wir die Studienfragen aus 2.1. Dazu ziehen wir alle Ergebnisse heran, die wir in dieser Studie durch das Mystery-Shopping und dessen Auswertung sowie durch die Befragung der Verbraucher und der Branchenvertreter erarbeitet haben.

8.1 Setzen Berater die Beratungsdokumentation wie gesetzlich vorgesehen ein?

In diesem Abschnitt beantworten wir die Studienfragen rund um den Einsatz von Beratungsdokumentationen.

8.1.1 Wie häufig erhalten Verbraucher Dokumentationen?

Bereits frühere Studien zu Banken haben gezeigt, dass Berater Dokumentationen nicht nach jeder Beratung ausgeben. So belegt beispielsweise die Untersuchung von Finanztest (2010), dass Bankberater nur in 37,5% der Fälle eine Dokumentation ausgehändigt haben.[540]

Dieses Ergebnis wurde im Mystery-Shopping und in der Verbraucher-Befragung bestätigt. Obwohl die Dokumentationspflichten bei Versicherungen seit 6 Jahren und bei Banken seit 3 Jahren bestehen, setzen Berater die Dokumentation häufig nicht ein wie gesetzlich gefordert. Die Testkäufe haben ergeben, dass viele Berater Dokumentation nicht oder nur auf Nachfrage aushändigen.

Es wurden 119 Testkäufe mit insgesamt 130 Beratungsgesprächen durchgeführt.[541] Die Beratungsgespräche haben überwiegend beim Berater stattgefunden. In 103 Testkäufen hat der Kunde Unterlagen erhalten (86,6%). Doch bei den übergebenen Unterlagen handelt es sich häufig nicht um Dokumentationen. Nur 29 Dokumentationen wurden übergeben. Damit haben die Testkäufer nur in 28,2% der Testkäufe <u>mit ausgehändigten Unterlagen</u> Beratungsdokumentationen (29 von 103)[542] erhalten. Das bedeutet, bezogen auf <u>alle Testkäufe</u> (einschließlich der Testkäufe, bei denen keine Dokumente übergeben wurden), dass die Kunden in nur 24,4% aller Testkäufe eine Beratungsdokumentation (29 von 119)[543] erhielten. Diese niedrige Gesamt-Rücklaufquote ist vor allem darauf zurückzuführen, dass im Versicherungsbereich

[540] Hierzu 3.1.2.
[541] Hierzu 4.2.1.
[542] Hierzu 4.2.2.
[543] Hierzu 4.2.3.1.

unterdurchschnittlich häufig Dokumentationen übergeben wurden (15,1%).[544] Betrachtet man den gesamten Anlagebereich, liegt die Rücklaufquote bei 39,1%. Betrachtet man nur die Beratungen durch Bankberater im Anlagebereich, liegt die Rücklaufquote mit 38,9% in etwa auf dem Niveau früherer Studien.[545] Unterschiedliche Beratertypen haben unterschiedlich häufig Dokumentationen ausgehändigt. Nur bei 13,3% der Testkäufe bei Versicherungsvertretern und Mehrfachagenten haben die Testkäufer eine Dokumentation erhalten.[546] Bei Versicherungsmaklern und Finanzanlagenvermittlern lag die Quote mit 14,3% etwas darüber. Auf dem Niveau bisheriger Untersuchungen liegt die Rücklaufquote bei Bankberatern (35,0%). Deutlich häufiger haben Honorarberater und Versicherungsberater Dokumentationen übergeben (42,9%). Insbesondere die Ergebnisse bei Versicherungsvermittlern und überhaupt bei Beratungen zu Versicherungsprodukten sind verheerend. Überdurchschnittliche Ergebnisse wurden bei den Beratern erzielt, die auf Honorarbasis gearbeitet haben.

In vielen Testkäufen wurden zusätzlich zur oder statt der eigentlichen Beratungsdokumentation andere Unterlagen ausgehändigt. Zum Beispiel Persönliche Vorschläge, Broschüren oder Fondsinformationen. Besonders häufig erhielten die Testkäufer Persönliche Vorschläge. Eine an das Gespräch anschließende schriftliche Befragung der Testkäufer zeigt, dass einige Testkäufer Dokumentationen nicht eindeutig erkennen und von anderen Unterlagen unterscheiden können. In 26,2% der Beratungen, in denen Unterlagen ausgehändigt wurden (27 von 103), haben die Testkäufer die Dokumentation mit anderen Unterlagen verwechselt, vor allem mit dem Persönlichen Vorschlag.[547]

Die Antworten der in der Verbraucher-Befragung befragten Verbraucher ähneln den Ergebnissen des Mystery-Shoppings. Die von uns befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung haben zwar zu 39,1% geantwortet, dass sie eine Beratungsdokumentation erhalten haben. Man muss aber davon ausgehen, dass die tatsächliche Quote deutlich niedriger ist, weil Verbraucher Dokumentationen häufig verwechseln.[548]

Die Ergebnisse zur Häufigkeit der Dokumentation von Beratungsgesprächen stehen teilweise im Widerspruch zu den Aussagen der Branchenvertreter. Branchenvertreter aus dem Versicherungsbereich betrachten die Dokumentation bereits als festen Bestandteil des Beratungsprozesses und auch Vertreter der Banken behaupten, Banken hätten den Dokumentationspro-

[544] Hierzu 4.2.3.2.
[545] Hierzu 4.2.3.4.
[546] Hierzu 4.2.3.2.
[547] Hierzu 4.2.3.5.
[548] Hierzu 5.2.3.

zess akzeptiert.[549] Dies spiegelt sich wie gezeigt nur begrenzt in den Untersuchungsergebnissen wider.

Die insgesamt niedrige Rücklaufquote lässt darauf schließen, dass über alle Berater- und Produkttypen hinweg zu wenige Kontrollen erfolgen. Berater fürchten offensichtlich weder Kontrollen noch Sanktionen. Dies trifft insbesondere auf Versicherungsvertreter, Mehrfachagenten und Versicherungsmakler zu; diese Versicherungsvermittler haben unterdurchschnittlich häufig Dokumentationen ausgehändigt. Weniger deutlich betrifft dies auch Finanzanlagenvermittler. Es offenbart sich ein Überwachungsdefizit. Darauf wird zurückzukommen sein.

Ein weiterer Grund für die niedrigen Rücklaufquoten könnten die fehlenden finanziellen Anreize darstellen. Während Honorarberater, die sich vom Kunden direkt bezahlen lassen, überdurchschnittlich häufig dokumentiert haben, haben Berater, die auf Provisionsbasis arbeiten, zum Teil deutlich weniger häufig dokumentiert. Wer den Aufwand für die Dokumentation direkt beim Kunden geltend machen kann, kommt den Pflichten anscheinend häufiger nach. Diesen Punkt verfolgen wir nicht weiter, da das Thema Honorar- versus provisionsorientierter Beratung nicht Gegenstand dieser Studie ist.

Offensichtlich verwechseln Kunden die Dokumentationen zum Teil mit anderen Unterlagen. Man sollte daher über Maßnahmen nachdenken, den Wiedererkennungseffekt von Dokumentationen zu erhöhen und Verbraucher besser über Dokumentationen zu informieren. Auch darauf wird zurückzukommen sein.

8.1.2 Wann werden Dokumentationen erstellt und übergeben? Machen Berater auf die Dokumentation aufmerksam? Wie werden Dokumentationen erstellt?

Wenn Dokumentationen ausgehändigt wurden, wurden sie in der Regel direkt im Gespräch erstellt und anschließend übergeben.[550] Dies entspricht im Anlagebereich den gesetzlichen Forderungen. In zwei Fällen haben Anlageberater allerdings die Dokumentation erst später übergeben. Grundsätzlich muss die Dokumentation spätestens vor dem Geschäftsabschluss übergeben werden. Da in dieser Untersuchung keine Geschäftsabschlüsse durchgeführt wurden, konnten wir nicht überprüfen, ob Berater gegen diese gesetzliche Vorgabe verstoßen hätten.

[549] Hierzu 7.2.1.
[550] In 82,8% der Fälle, vgl. 6.2.2.1.

69,0% der Berater, die dokumentiert haben (20 von 29), haben die Testkäufer auf die Dokumentation aufmerksam gemacht. In 14 dieser 20 Testfälle (70,0%) haben diese Berater die Dokumentation detailliert erläutert.[551] In 31,0% der Gespräche musste der Kunde aber erst nachfragen, um die Dokumentation zu erhalten.

Die ausgehändigten Dokumentationen wurden in 86,2% der Testfälle mit Hilfe von Formularen erstellt, 75,9% der Dokumentationen direkt am Computer.[552]

Anscheinend ist der Antrieb einiger Berater nicht sehr groß, Kunden selbst auf die Beratungsdokumentation aufmerksam zu machen. Neue Anreize könnten den Antrieb verbessern. Dies könnte mittels verstärkter Kontrollen und Sanktionierungen gelingen oder neuer Hinweispflichten.

8.1.3 In welcher Situation befinden sich die Kunden? Welche Geschäfte sind von besonderer Bedeutung?

Bei den für den Kunden bedeutsamsten Geschäften gibt es die größten Defizite bei den Dokumentationen. Von den befragten Verbrauchern haben 78,3% Erfahrungen mit Beratungen im Geldanlage- und Versicherungsbereich. 60,8% der zuletzt erlebten Beratungen haben innerhalb der letzten 12 Monate stattgefunden. Diejenigen, die sich mehrmals haben beraten lassen, haben im Durchschnitt 5,9 Beratungen wahrgenommen.[553] Am häufigsten lassen sich Verbraucher zu privaten Haftpflicht- (34,6%) und Sachversicherungen wie Hausrat- (31,4%) und Kfz-Versicherungen (27,1%) beraten. Es folgen Vorsorgeversicherungen, wie zum Beispiel Rentenversicherungen (26,2%), Berufsunfähigkeitsversicherungen (23,3%) und Unfallversicherungen (22,0%), und erst danach klassische Anlageprodukte wie Investmentvermögen (18,6%) und Wertpapiere (17,8%).[554] Doch gerade im Versicherungsbereich, der für Verbraucher offenbar wichtig ist, wurden im Mystery-Shopping besonders wenige Dokumentationen ausgehändigt.

Betrachtet man zusätzlich, bei welchen Beratertypen Verbraucher sich am häufigsten beraten lassen, wird die Bedeutung des Ergebnisses unterstrichen. Verbraucher lassen sich am häufigsten von Bankberatern (65,6%) beraten.[555] Alle gewerblichen Vermittler zusammen werden

[551] Hierzu 6.2.2.2.
[552] Hierzu 6.2.2.3.
[553] Hierzu 5.2.2.1.
[554] Hierzu 5.2.2.2.
[555] Hierzu 5.2.2.3.

mit 71,6% noch häufiger konsultiert. Darunter sind Versicherungsvertreter (38,9%) und Versicherungsmakler/Finanzmakler (21,9%) am häufigsten vertreten. Gewerbliche Vermittler haben offenbar eine große Bedeutung. Vor diesem Hintergrund ist besonders zu beklagen, dass gerade die gewerblichen Versicherungsvermittler im Mystery-Shopping am wenigsten Dokumentationen an die Testkäufer übergeben haben. Das könnte damit zusammenhängen, dass gewerbliche Vermittler im Vergleich zu Bankberatern weniger streng reguliert sind und überwacht werden.

8.1.4 Welchen Aufwand bereiten Dokumentationen den Beratern?

Beratungsdokumentationen bereiten einen gewissen Aufwand, wenngleich nur Punkte dokumentiert werden müssen, die Grundlage für eine ordnungsgemäße Beratung sind. Der Aufwand mit der Beratungsdokumentation wird von Beraterseite kritisiert.[556] Kritisch gesehen werden vor allem folgende Punkte:

- die zeitlichen Unterbrechungen, die durch die Dokumentationen entstehen,
- der zeitliche Aufwand, der mit sehr individuell erstellten Dokumentationen entsteht sowie
- Schulungserfordernisse.

Bankenverbände kritisieren nicht so sehr den Aufwand mit Dokumentationen an sich, sondern eher die Gesamtmenge an regulatorischen Maßnahmen.

Von einigen Verbänden der Fondsindustrie, des Verbraucherschutzes, der Vermittler und der Banken wird der Dokumentation sogar eine lenkende Wirkung zugeschrieben. Danach würden Berater teilweise eher Produkte empfehlen, die einen geringeren oder keinen Dokumentationsaufwand verursachen, also eine fondsgebundene Rentenversicherung anstelle eines Investmentfondssparplans.

[556] Hierzu 7.2.1. Dies empfehlen Verbraucherschützer: 7.2.5.

8.2 Verlangen Berater von den Verbrauchern eine Bestätigung, dass die Verbraucher die Beratungsdokumentation erhalten haben und diese richtig ist?

Bereits die Studien von Finanztest, der BaFin und des vzbv haben gezeigt, dass Beratungsdokumentationen häufig die Unterschrift des Kunden vorsehen und vielfach mit der Unterschrift der Inhalt des Protokolls bestätigt werden soll.[557]

Die Experten-Analyse bestätigt dieses Ergebnis. Es zeigt sich, dass in 75,9% der ausgehändigten Dokumentationen eine Unterschrift des Kunden vorgesehen ist.[558] 77,8% der Dokumentationen im Anlagebereich sehen eine Kundenunterschrift vor, annähernd gleich viele im Versicherungsbereich mit 72,7% der Dokumentationen.[559] Nur in wenigen Fällen (9,1%, 2 von 22) sollte der Kunde mit der Unterschrift ausschließlich den Erhalt der Dokumentation bestätigen. In 90,9% der Dokumentationen, die eine Unterschrift vorsehen, bringt die Unterschrift den Kunden in eine ungünstige Position. 36,3% der Dokumentationen, bei denen ein Unterschriftsfeld für den Kunden vorhanden ist, sehen vor, dass der Kunde mit seiner Unterschrift (auch) die Richtigkeit des Inhalts bestätigen soll. In jeweils einem Fall (4,5%) soll der Kunde mit seiner Unterschrift einen Haftungsausschluss bestätigen oder dass er über alle Risiken bei Anlagen in Wertpapieren und Versicherungen aufgeklärt wurde. In 45,5% der Dokumentationen, bei denen ein Unterschriftsfeld für den Kunden vorhanden ist, können Kunden gar nicht erkennen, was sie mit ihrer Unterschrift bestätigen. Es wird eine Blanko-Unterschrift verlangt. Dies ist vor allem daher bedenklich, dass 31,0% aller Testkäufer, die Dokumentationen erhalten haben, angaben, nicht ausreichend Zeit zur Prüfung der Dokumentation erhalten zu haben.

Nach Auskunft der Testkäufer, die eine Dokumentation erhalten haben, wurden 13 von 29 Testkäufern (44,8%) auch gebeten, die Dokumentation zu unterschreiben. Ein Berater hat angedroht, dass er das Geschäft ohne die Unterschrift des Kunden nicht ausführen werde. 53,8% der Testkäufer, die um eine Unterschrift gebeten wurden (7 von 13), wurde nicht über die Folgen einer geleisteten Unterschrift aufgeklärt. Die übrigen 46,2% wurden – bis auf eine Ausnahme – falsch über die Folgen der Unterschrift aufgeklärt beziehungsweise bewusst über die Folgen der Unterschrift im Unklaren gelassen.

[557] Hierzu 3.1.2, 3.2.2, 3.3.2 und 3.5.2.
[558] Ausführlich 6.2.2.6.
[559] Ausführlich 6.2.2.6.

Vertreter von Banken gaben in den Experten-Interviews an, dass eine Unterschrift des Kunden nur gefordert wird, um den Erhalt zu quittieren.[560] Dies stimmt mit den Ergebnissen der Experten-Analyse nicht überein. In 57,1% der untersuchten Dokumentationen von Bankberatern im Anlagebereich ist eine Blanko-Unterschrift vorgesehen.[561] Bezieht man neben Banken auch andere Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen sowie Finanzanlagevermittler ein, ist in 85,7% der Dokumentationen eine Unterschrift des Kunden vorgesehen, die den Kunden in eine ungünstige Position bringt.[562]

Verbraucherschützer kritisieren die Unterschrift des Kunden im Hinblick auf die Richtigkeit des Protokolls, da der Inhalt vom Kunden nur schwer geprüft werden kann.[563] Vertreter der Versicherungsbranche räumen ein, dass Kunden oftmals „blind" das Protokoll unterschreiben und dass Beratungsdokumentationen derzeit eher der Beweiserleichterung für Berater dienen.

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse ist zu diskutieren, ob der Gesetzgeber den Umgang mit der Unterschrift unter Beratungsdokumentationen regeln sollte.[564]

8.3 Machen Berater und Verbraucher im Versicherungsbereich von der gesetzlichen Möglichkeit Gebrauch, auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, wie setzen die Berater dies um?

Im Bereich Versicherungen hat der Kunde das Recht, auf eine Beratungsdokumentation zu verzichten. Der Wunsch zu verzichten, muss in einer gesonderten schriftlichen Erklärung („Extrablatt") festgehalten werden. Der Berater ist verpflichtet, den Kunden über die Folgen eines Verzichts zu informieren.[565]

Wie bereits eine frühere Untersuchung[566] belegt auch das Mystery-Shopping, dass Berater Kunden nur sehr selten einen Verzicht anbieten. In 119 Testkäufen über alle Bereiche haben Berater nur 2 Testkäufern einen Verzicht angeboten.[567] Den 29 Testkäufern, die eine

[560] Hierzu 7.2.4.
[561] Hierzu 6.2.2.6 in Verbindung mit 4.2.3.2.
[562] Hierzu 6.2.2.6.
[563] Hierzu 7.2.4.
[564] Hierzu 9.11.
[565] Zum Verzichtsrecht 2.2.1.5.
[566] Hierzu 3.4.2.
[567] Hierzu 4.2.3.1 und 6.2.2.5.

Dokumentation erhielten, wurde kein Verzicht angeboten. In 73 Testkäufen im Versicherungsbereich[568] hat nur ein Berater einen Verzicht angeboten.[569]

Unklar bleibt, warum Versicherungsvermittler selten einen Verzicht auf die Dokumentation anbieten. Folgende Vermutung liegt nahe: Versicherungsvermittler unterstellen, dass der Kunde zunächst eine mündliche Übermittlung des Rates und der Begründung wünscht. Versicherungsvermittler könnten also die Ausnahmevorschrift des § 62 Abs. 2 VVG regelmäßig anwenden, auch wenn der Kunde den Wunsch, die Dokumentation später zu bekommen, nicht ausdrücklich äußert. Würde der Kunde tatsächlich wünschen, dass er den Rat und die Gründe zunächst nur mündlich erhält, so müsste der Versicherungsvermittler die Dokumentation – erst – unverzüglich nach Vertragsschluss aushändigen. Bei unseren Testkäufen durften die Versicherungsvermittler aber nicht den Wunsch des Kunden nach späterer Dokumentation unterstellen, weil die Testkäufer aktiv nach der Dokumentation gefragt haben. Dies schließt eine zunächst mündliche Übermittlung aus. Es ist jedoch zu vermuten, dass Berater aus der gewohnten Praxis heraus Dokumentationen deutlich später – nach Vertragsschluss – aushändigen.

Die Verbraucher-Befragung zeigt, dass das Verzichtsrecht den Verbrauchern weitestgehend unbekannt ist. 70,5% der Befragten geben an, das Verzichtsrecht nicht zu kennen.[570] Diejenigen, die das Verzichtsrecht kennen (17,8%), bezeichnen sich überwiegend als „Profis“ (54,2%). Der Anteil der „Laien“ unter denen, denen das Verzichtsrecht bekannt ist, beträgt lediglich 12,9%. Insgesamt 29,6% der befragten Verbraucher konnten das Verzichtsrecht nicht erklären.

Vor diesem Hintergrund erscheint es plausibel, dass viele Verbraucher der Bedeutung des Verzichtsrechts unentschlossen gegenüberstehen. Annähernd genauso viele Verbraucher betrachten das Verzichtsrecht als wenig bis überhaupt nicht wichtig (37,2%).[571] Lediglich 21,9% der Befragten halten das Verzichtsrecht für sehr wichtig oder wichtig. Die Ergebnisse sind im Wesentlichen altersunabhängig. Überwiegend verbinden die Verbraucher mit dem Verzichtsrecht negative Eigenschaften. Die meisten Befragten begründen diese skeptische Grundhaltung damit, dass sie in einem Verzicht keine Vorteile für sich erkennen können. 69,4% der Befragten geben ferner an, dass sie nicht auf die Beratungsdokumentation verzichten würden, weil sie sich absichern möchten. Diejenigen, die auf eine Beratung verzichtet haben, haben

[568] Hierzu 4.2.2.
[569] Hierzu 4.2.3.1.
[570] Hierzu 5.2.7.1.
[571] Hierzu 5.2.7.2.

dies vor allem zu Hausrat- (18,3%), Haftpflicht- (10,8%), Kfz- (18,3%) und ähnlichen Versicherungen (17,2%) getan.[572]

In der Praxis hat der Verzicht auf eine Beratungsdokumentation bei den befragten Verbrauchern keine große Bedeutung erlangt. 85,0% der befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung haben noch nie auf eine Beratungsdokumentation verzichtet.[573] 15,0% gaben an, bereits mindestens einmal auf eine Dokumentation verzichtet zu haben. 6,0% haben dies auf die gesetzlich geforderte Art und Weise getan: schriftlich, auf einem „Extrablatt“, jeweils hälftig mit einem vorformulierten oder individuell formulierten Text gemacht. Die übrigen 9,0% verzichteten teilweise mündlich, teilweise innerhalb eines Dokuments, das zu den Angebots- oder Vertragsunterlagen gehört.

Die Befragungen der Experten bestätigen diese Ergebnisse. Kein Verband im Versicherungsbereich empfiehlt, den Verzicht zu nutzen. Ein Verzicht soll nach Meinung von Branchenvertretern die Ausnahme bleiben. Wie häufig die Kunden der Mitgliedsunternehmen verzichten, können die meisten Branchenvertreter nicht einschätzen. In einer Untersuchung eines Vermittlerverbands gaben 11,6% der Berater an, immer den Verzicht zu nutzen, und weitere 5,7% der Berater sagten, dass sie den Verzicht in ca. 75% aller Gespräche nutzen.[574] Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass es doch Vermittler gibt, die den Verzicht häufiger einsetzen. Dennoch sollte nach Meinung der Vertreter des Versicherungsbereichs das Verzichtsrecht beibehalten werden. Im Versicherungsbereich gebe es einfache und risikolose Produkte. Bei diesen Produkten solle der Kunde auf die Dokumentation verzichten können. Auf keinen Fall solle der Kunde bei Lebens-, Berufsunfähigkeits- und Krankenversicherung verzichten, so die Vermittlerverbände.

Verbraucherschützer hingegen sprechen sich für eine Abschaffung des Verzichtsrechts im Versicherungsbereich aus.[575] Schließlich sei die Dokumentation ein anlegerschützendes Dokument.

[572] Da innerhalb der Befragung nur wenige Befragte angaben, überhaupt schon einmal verzichtet zu haben, haben diese Frage nicht genügend Befragte beantwortet, um repräsentativ zu sein. Die Ergebnisse zeigen jedoch eine Tendenz.
[573] Hierzu 6.2.2.6.
[574] Hierzu 7.2.2.
[575] Hierzu 7.2.2.

8.4 Wünschen Verbraucher eine Möglichkeit, auch im Bereich der Geldanlage auf die Dokumentation zu verzichten? Wenn ja, welche Verbraucher wünschen das?

79,0% der befragten Verbraucher halten es nicht für erforderlich, das Verzichtsrecht auf den Anlagebereich zu übertragen oder stehen dieser Frage unentschlossen gegenüber.[576] 52,6% der befragten Verbraucher sind gegen eine Übertragung, 26,4% sind unentschlossen oder machen keine Angabe. Das Verzichtsrecht auf den Anlagebereich auszuweiten, ist nur für 20,9% der befragten Verbraucher wünschenswert.

Im Rahmen der Experten-Interviews sprechen sich Bankenvertreter für ein Verzichtsrecht im Anlagebereich aus.[577] Nach Angabe der Bankenvertreter fragen Kunden teilweise gezielt nach der Möglichkeit, auf die Dokumentation zu verzichten. Insbesondere betreffe dies Kunden, die sich häufig beraten lassen und Transaktionen vornehmen. Die Bankenvertreter empfehlen, Kunden nach deren Beratungshäufigkeit zu differenzieren. So solle für Dauer- und Intensivberatungskunden der Verzicht unter bestimmten Bedingungen möglich sein. Ausschlaggebendes Kriterium solle hierbei die Erfahrung des Kunden mit Geldanlagegeschäften sein. Der Verzicht müsse dann auf einem separaten Dokument vom Kunden unterschrieben werden. Zudem müsse es eine jederzeitige Widerrufsmöglichkeit geben. Auch Vertreter der Finanzanlagen- und Fondsvermittler sind der Meinung, dass es eine Verzichtsmöglichkeit für erfahrene Kunden geben solle. Die Aussage der Bankenvertreter wird bestätigt durch das Ergebnis der Verbraucher-Befragung: Immerhin jeder fünfte von uns befragte Verbraucher hat sich für ein Verzichtsrecht im Geldanlagebereich ausgesprochen.

Anderer Meinung sind die Vertreter der Versicherungsbranche. Diese sprechen sich gegen ein Verzichtsrecht im Anlagebereich aus. Die Produkte seien zu komplex und enthielten zu viele Risiken. Auch Verbraucherschützer sind grundsätzlich gegen eine Verzichtsmöglichkeit im Anlagebereich und ebenfalls im Bereich der Versicherungsvermittlung.

[576] Ausführlich 5.2.7.2.
[577] Hierzu 7.2.2.

8.5 Gibt die Beratungsdokumentation tatsächlich wieder, wie das Beratungsgespräch abgelaufen ist? Ist die Dokumentation dazu übersichtlich und verständlich aufgebaut und gibt sie die Empfehlung richtig wieder?

Keine einzige Dokumentation gibt den Ablauf des Testgesprächs vollständig, richtig, verständlich und übersichtlich wieder. Dies entspricht dem Ergebnis einer früheren Untersuchung des vzbv zum Anlagebereich.[578] Eine Dokumentation eines Bankberaters erfüllt mit 83,3% aber nahezu alle rechtlich geforderten Anforderungen.[579] 5 weitere Dokumentationen – alle von Bankberatern – erfüllen über 70,0% der Kriterien. Eine Dokumentation erfüllt zumindest noch 65% der Kriterien.

8.5.1 Enthalten die Dokumentationen alle gesetzlich vorgeschriebenen Angaben?

Die Beurteilung der inhaltlichen Kriterien in Dokumentationen im Anlagebereich[580] zeigte, dass nur wenige Dokumentationen die Kriterien annähernd vollständig erfüllen. In 88,9% der Dokumentationen ist der Name des Beraters enthalten. Die Dauer des Beratungsgesprächs wird hingegen seltener angegeben, nur in 61,1% der Dokumentationen. 50,0% der Berater dokumentieren alle geforderten Kriterien zu den Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden. In erster Linie werden vorgegebene Textbausteine oder Ankreuzraster verwendet. Die finanziellen Verhältnisse werden in 27,8% der Dokumentationen mit allen Kriterien vollständig erfasst. In 72,2% der Dokumentationen wird das Einkommen und in 88,9% werden die Vermögenswerte dokumentiert. Die Ausgaben (61,1%) und die Verbindlichkeiten (33,3%) werden hingegen seltener dokumentiert. Auffällig ist, dass die Angaben zu den finanziellen Verhältnissen entweder in konkreten Beträgen oder in Spannen aufgeführt werden. Kritisch ist hierbei, dass die Spannen einen genauen Schluss auf die finanzielle Situation des Kunden nicht zulassen. Das Kundenanliegen wurde in 100% der Fälle dokumentiert. Unterschiedliche Ziele werden nur in 33,3% der Dokumentationen gewichtet. Den Verwendungszweck erfassten 72,2% der Berater. Ein vom Kunden geäußerter Widerspruch (insgesamt in 4 Fällen vorgesehen) wurde in einer Dokumentation (25,0%) festgehalten. Die Anlagedauer wird in 83,3% der 18 Dokumentationen angegeben, in 66,7% dieser 18 Dokumentationen jedoch nur als Spanne. Nur in 61,1% der Dokumentationen hat der jeweilige Berater den Anlagebetrag erfasst.

[578] Hierzu 3.5.2.
[579] Ausführlich 6.2.3.1.7.
[580] Ausführlich 6.2.3.1.7.

Als kritisch sind einige Kerninformationen in den Dokumentationen zu beurteilen. Hierzu gehören die Risikobereitschaft, ebenso die Produktempfehlung und deren Begründung. Häufig werden für die Angaben dieser Merkmale fertige Textbausteine verwendet, die wenig Bezug zur individuellen Kundensituation haben. Zudem werden diese Kriterien nicht in allen Dokumentationen dargestellt, obwohl sie zu den wesentlichen Eigenschaften einer Dokumentation gehören. Während die Risikobereitschaft in 94,4% der Dokumentationen zu finden ist, wird die Risikotragfähigkeit in keiner Dokumentation in der vorgeschriebenen Weise erfasst. Lediglich in 44,4% der Dokumentationen wird im Rahmen der Produktempfehlung ein Bezug zu den finanziellen Verhältnissen hergestellt. Erschreckend ist auch die Dokumentation der Produktempfehlung. Dieser elementare Punkt ist nur in 44,4% der Dokumentationen enthalten. Nur in 22,2% der Dokumentationen finden sich Angaben zur Funktionsweise des empfohlenen Produkts. Auch Angaben zu den konkreten Produkteigenschaften sowie mit dem Produkt verbundenen Chancen und Risiken fehlen in 55,6% der Dokumentationen.

Erfreulich ist, dass die Berater die Dokumentationen in 77,8% der Fälle unterschreiben. Ebenfalls positiv zu bewerten ist, dass in 15 der 18 Dokumentationen (83,3%) allgemeine Freitextfelder enthalten sind, um zusätzliche Absprachen oder Wünsche des Kunden festzuhalten. Allerdings werden diese nur in 53,3% (8 von 15) der Dokumentationen vom Berater genutzt.

Keine Dokumentation erfüllte alle Kriterien, einige erfüllen sie zumindest annähernd.[581] Zusammenfassend lassen sich hinsichtlich der inhaltlichen Bestandteile der Beratungsdokumentationen im Anlagebereich vier kritische Aspekte festhalten:

1. Viele Kriterien werden in Dokumentationen zu selten und ungenau erfasst. Hierzu gehören insbesondere Angaben zu den finanziellen Verhältnissen und dem Anlageziel des Kunden.
2. Textbausteine eignen sich vor allem im Hinblick auf die essentiellen Bausteine einer Dokumentation nicht, um dem Ziel der Beratungsdokumentation zu dienen. Hierzu gehören Risikobereitschaft, Produktempfehlung und –begründung.
3. In zu vielen Dokumentationen fehlen zentrale Elemente der Dokumentation, besonders die Produktempfehlung und –begründung.
4. Zu wenige Dokumentationen liefern Aufschluss über die wesentlichen Produkteigenschaften.

[581] Hierzu 6.2.3.2.4.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Berater sehr unterschiedlich mit den Angaben zu Kunde, Berater und Beratungsgespräch umgehen. Fraglich ist, ob die gesetzlichen Vorgaben zu Kunden und Beratern ausreichend konkret sind. Auch hinsichtlich der Angaben zum Beratungsgespräch wären konkretere Vorgaben überlegenswert. Um eine Dokumentation als Beweismittel einzusetzen, erscheinen bestimmte Mindestangaben als sinnvoll. Hierzu wären beispielsweise Datum, Uhrzeit und Dauer des Gesprächs als konkrete Zeitangabe wünschenswert, ebenso wie die konkrete Vorgabe des Beratungsorts und das explizite Benennen der Teilnehmer der Beratung.

Übergeordnet entwickelte Leitlinien für Dokumentationen beziehungsweise Standardisierungen sowie zusätzliche Kontrollen erscheinen sinnvoll, um die Qualität der Dokumentationen im Anlagebereich zu verbessern.

Dokumentationen im Versicherungsbereich erreichen ähnliche Gesamtergebnisse wie die Dokumentationen im Anlagebereich. Jedoch wurden im Versicherungsbereich die Kriterien sehr großzügig bewertet. Im Versicherungsbereich hat keine Dokumentation alle Kriterien erfüllt. Die beste Dokumentation erfüllt 85,7% der rechtlich relevanten Kriterien.

90,9% der Berater erfassen den Anlass der Beratung. Für den Bereich Kundenbedarf wurden die Unterpunkte: „persönliche Situation, finanzielle Situation, besondere Wünsche und Widersprüche bei Wünschen und Bedürfnissen“ betrachtet. Mindestens eine Information zu diesen Kriterien wurde von den 11 Dokumentationen wie folgt erfasst: 90,9% persönliche Situation, 36,4% finanzielle Situation und besondere Wünsche 63,3% der Dokumentationen. Der geäußerte Widerspruch wurde in einer von 6 Dokumentationen (16,7%) erfasst. Positiv ist, dass 81,8% der Berater die erfolgte Beratung zum Versicherungsschutz in der Dokumentation berücksichtigt haben. 72,7% der Dokumentationen enthalten das empfohlene Produkt. Nur 18,2% der Dokumentationen beinhalten jedoch eine Begründung der Empfehlung. Kein Versicherungsmakler oder Honorarberater begründet die Auswahl des Versicherers.

Wie die Verbraucher-Befragung zeigt, lassen sich Verbraucher häufig zu Versicherungsprodukten beraten. Aus diesem Grund haben die Dokumentationen zu Versicherungsprodukten eine besondere Bedeutung. Jedoch ist bedenklich, dass trotz der großzügig bewerteten Kriterien nur 5 von 11 Dokumentationen mehr als 70% der rechtlich geforderten Kriterien erfüllen. Folglich besteht in diesem Bereich ein erhöhter Handlungsbedarf. Zwei mögliche Ursachen liegen nahe: Zum einen erscheinen die rechtlichen Anforderungen eher vage formuliert. Zum anderen könnte es ein Überwachungsdefizit geben.

8.5.2 Sind die Angaben in den Dokumentationen richtig?

Sowohl im Anlage- als auch im Versicherungsbereich haben die Berater – wenn und was sie dokumentiert haben – überwiegend richtig dokumentiert.[582] Nur vereinzelt haben Berater das mit dem Kunden Besprochene zu einigen Punkten nicht richtig wiedergegeben.

8.5.3 Sind die Dokumentationen übersichtlich gestaltet?

Die äußere Gestaltung und Übersichtlichkeit ist verbesserungswürdig. Nur 34,5% aller Dokumentationen erfüllen unsere Anforderungen an einen geordneten Aufbau, 55,2% der Dokumentationen sehen thematische Überschriften vor.[583] 93,1% der Dokumentationen sind mit einem zu kleinen Schriftgrad verfasst, nämlich kleiner als 11 Pt.[584] In 72,4% der Dokumentationen ist nicht der geforderte Zeilenabstand des 1,5-fachen des Schriftgrads vorgesehen. Nur 37,9% der Dokumentationen weisen einen ausreichend breiten Seitenrand auf. Erfreulich ist, dass in 94,4% aller Dokumentationen die Überschriften hervorgehoben sind.

Die Übersichtlichkeit könnte verbessert werden, indem Berater einen größeren Schriftgrad und einen größeren Zeilenabstand verwenden. Außerdem sollten Berater größere Seitenränder lassen.

8.5.4 Wie umfangreich sind die Dokumentationen?

Der Umfang der Dokumentationen ist sehr unterschiedlich. Im Durchschnitt bestehen die Dokumentationen aus 9.007 Zeichen. Dies entspricht einem Umfang von 3 vollständig beschriebenen Seiten.[585] Dokumentationen im Anlagebereich (ungefähr 4 Seiten) sind im Durchschnitt deutlich umfangreicher als Dokumentationen im Versicherungsbereich (mehr als eineinhalb Seiten). Dabei reicht der Umfang im Versicherungsbereich von 1 Seite bis zu mehr als 3 Seiten, im Anlagebereich von 1 Seite bis 12 Seiten.

Nur vom Umfang lässt sich nicht auf die Qualität der Dokumentation schließen. Dennoch erscheinen uns die Dokumentationen im Versicherungsbereich, wenn überhaupt dokumentiert wurde, eher zu kurz. Nur wenige sind ausführlich. Im Geldanlagebereich sind die meisten Dokumentationen ausführlicher, wenn auch noch nicht umfassend.

---

[582] Hierzu zum Beispiel 6.2.3.1.1, 6.2.3.1.2.1, 6.2.3.1.2.2, 6.2.3.2.1.
[583] Hierzu 6.2.4.2.
[584] Ausführlich 6.2.4.3.
[585] Ausführlich 6.2.4.2.

8.5.5 Wie verständlich sind die Dokumentationen?

Die Verständlichkeit sollte verbessert werden. Keine Dokumentation erfüllt alle von uns geforderten Kriterien.[586] Die besten Dokumentationen erfüllen höchstens 60,0% der Kriterien. Damit Verbraucher Dokumentationen ohne Probleme verstehen können, sollten Berater eine verständlichere Sprache verwenden.

Verbesserungsbedarf besteht vor allem in folgenden Bereichen:

- Lange Wörter und lange Sätze: Nur 24,13% der Dokumentationen erfüllen das Kriterium langer Wörter. Dagegen halten 79,3% der Dokumentationen den Grenzwert für lange Sätze ein.
- Dokumentationen sollten möglichst keine Fachwörter enthalten, die nicht erklärt sind. Aber nur 55,2% der Dokumentationen halten die Grenzwerte dieses Kriteriums ein.
- Außerdem könnten die Kunde in der Dokumentation besser angesprochen werden, wenn die Sätze aktiver formuliert würden. Nur in 58,6% der Dokumentationen wird der Leser direkt angesprochen.
- Die Berater könnten in ihren Dokumentationen stärker darauf achten, dem Leser eine bessere Orientierung mit Hilfe thematisch aussagekräftiger Überschriften zu geben und den Text insgesamt besser zu strukturieren.

Auch die Ergebnisse der Verbraucher-Befragung[587] deuten verschiedene Aspekte an, die in den Dokumentationen verbessert werden könnten. Die Verbraucher gaben folgende Eigenschaften als verbesserungswürdig an. Dokumentationen sollten

- mehr helfen, das Thema der Beratung besser zu verstehen,
- den Verbraucher stärker darin unterstützen, eine Produktentscheidung zu treffen und
- übersichtlicher und verständlicher sein.

Mit diesen Verbesserungen ließe sich vermutlich auch das Sicherheitsgefühl steigern, das Verbraucher mit der Dokumentation in Verbindung bringen – ein weiterer Wunsch der Verbraucher.

Insgesamt 86,2% der Dokumentationen wurde über Formulare erstellt. Die Dokumentationsprozesse sind bei Banken eher standardisiert als im uneinheitlichen Vermittlerbereich.[588] Daher können Verbesserungen bei Banken verhältnismäßig leicht umgesetzt werden. Alternativ

[586] Ausführlich 6.2.4.4.
[587] Hierzu 5.2.6.
[588] Hierzu 7.2.1.

könnte die Branche einheitliche Vorgaben für alle Branchenteilnehmer entwickeln. Oder der Gesetzgeber standardisiert Dokumentationen.[589]

8.6 Welchen Nutzen können die Verbraucher letztendlich aus der Dokumentation ziehen?

8.6.1 Welchen subjektiven Nutzen verbinden Verbraucher mit der Beratungsdokumentation?

Überwiegend halten die von uns befragten Verbraucher die Dokumentation von Beratungsgesprächen für wichtig bis sehr wichtig (69,0%). Nur 9,1% der befragten Verbraucher halten Dokumentationen für nicht oder überhaupt nicht wichtig.[590] Die befragten Verbraucher im Alter von 20 bis 49 Jahren stufen die Bedeutung von Dokumentationen etwas niedriger ein als die Altersgruppe der Befragten, die über 49 Jahre alt sind. Für wichtig halten die befragten Verbraucher Dokumentationen im Hinblick auf die Nachweis- und Rechtssicherheitsfunktion.[591] Nach Ansicht der Verbraucher soll die Dokumentation auch gegen Fehlinformationen und Falschberatungen absichern. Außerdem soll die Dokumentation erlauben, das Beratungsgespräch zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal nachvollziehen zu können.

Die Ergebnisse zeigen, dass vor allem rechtliche Aspekte eine Rolle spielen. Verbesserungswürdig sind aus Sicht der Verbraucher die Verständlichkeit und die Übersichtlichkeit der Beratungsdokumentationen.[592] Um den Nutzen darüber hinaus zu erhöhen, sollten Dokumentationen mehr Sicherheit vermitteln und besser dabei unterstützen, die Entscheidung für ein Produkt zu treffen.

Ähnliches bestätigt auch die Befragung der Testkäufer nach dem Mystery-Shopping. Die Mehrheit der Testkäufer gab an, dass ihnen die Dokumentation Sicherheit (62,1%) vermittelt. Dies gaben mehr Testkäufer an, die zu Anlageprodukten beraten wurden (72,2%) als jene, die zu Versicherungen beraten wurden (45,5%). Die Dokumentationen, die den Testkäufern Sicherheit vermittelten, wurden überwiegend mit Formularen erstellt. Die Mehrheit der Testkäufer gab auch an, dass ihnen die Dokumentation Transparenz (65,5%) vermittelt. Bei der Frage, ob die Dokumentation die Entscheidung für den Abschluss eines Produkts erleichtert, stimmten 41,3% der Befragten zu. Jedoch waren auch 24,1% der Befragten bezüglich dieser

[589] Hierzu 9.10.
[590] Ausführlich 5.2.4.
[591] Ausführlich 5.2.5.
[592] Ausführlich 5.2.6.

Frage unentschlossen.[593] Unter den Testkäufern, die zu Versicherungsprodukten beraten wurden, stimmten 36,4% zu, dass die Dokumentation die Entscheidung für den Abschluss erleichtert. Unter den Testkäufern, die zu Anlageprodukten beraten wurden, waren es 44,5%. Dies deutet an, dass die befragten Testkäufer – ähnlich wie die befragten Verbraucher – hier Verbesserungsbedarf sehen.

8.6.2 Welcher Nutzen lässt sich für Verbraucher objektiv feststellen?

Die Ergebnisse der verschiedenen Untersuchungsteile zeigen, dass Verbraucher Beratungsdokumentationen überwiegend als positiv und nützlich empfinden.

Betrachten wir allerdings die Rücklaufquote aus den Testkäufen und die Bewertungen von Inhalten, Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Dokumentationen, so scheint der objektive Nutzen für die Verbraucher eingeschränkt zu sein.

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass Dokumentationen häufig nicht erstellt und übergeben werden. Wenn Dokumentationen nicht erstellt und übergeben werden, können sie nicht den von den Verbrauchern erwarteten und erwünschten Nutzen stiften. Die Ergebnisse zeigen weiter, dass ein erheblicher Teil der Dokumentationen Mängel in unterschiedlichen Bereichen aufweist. Zum Teil erfüllen Dokumentationen nicht die gesetzlichen Vorgaben, zum Teil sind sie nicht übersichtlich und verständlich. Wenn Dokumentationen ausgehändigt werden, aber ungenau, unvollständig oder unverständlich sind, helfen sie den Verbrauchern auch nicht dabei, eine Entscheidung für oder gegen ein Produkt zu treffen oder sich vor Falschberatungen zu schützen. Sie erfüllen dann auch nicht die erwartete Nachweis- und Rechtssicherheitsfunktion. Damit nützt ein erheblicher Teil der Dokumentationen den Verbrauchern nicht in dem Maße, wie Verbraucher sich das vorstellen und wünschen.

Mit welchen Maßnahmen der Nutzen für die Verbraucher erhöht werden kann, diskutieren wir im Rahmen der Handlungsempfehlungen im folgenden Kapitel.

[593] Ausführlich 4.2.4.

9 Handlungsempfehlungen

In diesem letzten Kapitel der Studie möchten wir aufbauend auf den in den empirischen Untersuchungsteilen gewonnenen Erkenntnissen Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber der Studie ableiten. Die Ergebnisse des Mystery-Shoppings und der Verbraucher-Befragung haben ergeben, dass Berater Beratungsgespräche zum Teil gar nicht dokumentieren.[594] Damit ist das „Ob“ der Dokumentation betroffen. Dies betrifft alle Berater, am stärksten jedoch Versicherungsvermittler.[595] Beim „Ob“ geht es um Folgendes: Die diskutierten Maßnahmen sollen dazu führen, dass Berater Dokumentationen erstellen und übergeben. Außerdem geht es ganz grundsätzlich darum, ob man überhaupt dokumentieren sollte.

Zum Teil hat die Untersuchung Mängel innerhalb der angefertigten Beratungsdokumentationen aufgedeckt (das „Wie“). Zum Beispiel wurden Aussagen des Kunden teilweise falsch oder gar nicht in die Dokumentation übertragen.[596] Dokumentationen enthielten teilweise gesetzlich geforderte Angaben nicht, nicht vollständig oder nicht eindeutig. Ferner haben wir festgestellt, dass die Verständlichkeit der untersuchten Beratungsdokumentationen verbesserungswürdig ist.[597] Beim „Wie“ geht es um Maßnahmen, mit denen die Qualität der Dokumentationen verbessert werden kann. Da einige Maßnahmen sowohl das „Ob“ als auch das „Wie“ betreffen, diskutieren wir alle Maßnahmen, ohne genau zwischen dem „Ob“ und dem „Wie“ zu trennen.

Eine bedeutende Anzahl der Berater erfüllt die Dokumentationspflichten nicht wie gesetzlich gefordert. Dieser Zustand ist unbefriedigend. Beratungsdokumentationen sind zum Schutz und im Interesse der Verbraucher vorgegeben worden. Wenn die Dokumentationspflichten auch Jahre nach der Einführung – abgesehen von Dokumentationen durch Finanzanlagenvermittler, die erst seit dem 01.01.2013 gelten[598] – nicht vom ganz überwiegenden Teil der Berater eingehalten werden, sollten zusätzliche Maßnahmen ergriffen werden. Die Maßnahmen sollten bezwecken, dass alle Berater und Vermittler Dokumentationen ordnungsgemäß erstellen, sich also an die Gesetze halten. Vor allem im Anlagebereich sehen die Gesetze konkrete Regelungen vor. Es liegt daher eher ein Vollzugsproblem vor, als ein Defizit an gesetzlichen

[594] Ausführlich 4.2.3, 5.2.3.
[595] Hierzu 4.2.3.2.
[596] Ausführlich 6.2.3.
[597] Ausführlich 6.2.4.
[598] Hierzu 2.2.3.

Regelungen.[599] An den Stellen, an denen gesetzliche Regelungen unklar sind, diskutieren wir Verbesserungsvorschläge. Das betrifft insbesondere den Versicherungsbereich.[600]

Dies sind die möglichen Maßnahmen, die wir im Folgenden diskutieren werden:

1. Anpassungen im Hinblick auf den Zeitpunkt der Dokumentation
2. Sanktionen bei Verstößen gegen die Dokumentationspflichten
3. Anpassungen der Überwachung durch die Aufsichtsbehörden
4. Abschaffung der Pflicht zur Dokumentation durch Beweislastumkehr
5. Ersetzen der Dokumentationspflicht durch zivilrechtliche Sanktionen bei Verstößen
6. Erfüllung der Dokumentationspflicht durch Gesprächsaufzeichnungen
7. Schaffung und Anpassung von Verzichtsmöglichkeiten
8. Einführung der Dokumentationspflicht bei telefonischer Beratung zu Versicherungen und weitere Anpassungen
9. Anpassung der gesetzlichen Vorgaben für die Inhalte der Dokumentation
10. Standardisierung der Beratungsdokumentation
11. Unterschrift des Kunden auf der Beratungsdokumentation
12. Aufklärung und Information der Verbraucher/zentrale Beschwerdestelle

Anschließend fassen wir die wichtigsten Aspekte noch einmal zusammen.

9.1 Anpassungen im Hinblick auf den Zeitpunkt der Dokumentation

Die Untersuchung hat ergeben, dass häufig keine Dokumentationen übergeben werden. Vor allem bei der Vermittlung von Versicherungen wurden unterdurchschnittlich wenige Dokumentationen übergeben.[601] Dies könnte eine Ursache im gesetzlich vorgegebenen Zeitpunkt haben, zu dem eine Dokumentation erstellt und übergeben werden muss. Wenn Vermittler während des Beratungsgesprächs dokumentieren müssen, können sie dem Kunden am Ende des Beratungsgesprächs eine Dokumentation übergeben. In diesem Fall besteht bei gesetzestreuem Verhalten kaum eine Möglichkeit, die Dokumentation zu vergessen oder zu verzögern. Wenn Vermittler die Dokumentation hingegen viel später, zum Beispiel erst vor dem Zustandekommen des Vertrags, anfertigen und übergeben müssen, kann ein langer Zeitraum zwischen dem Gespräch und der Dokumentation liegen. Dies eröffnet Fehlerpotenziale. Der Vermittler könnte zurück an seinen Schreibtisch und damit zum Tagesgeschäft gehen und die

[599] Hierzu 8.1.1.
[600] Ausführlich 6.2.3.2.
[601] Hierzu 4.2.3.2.

Dokumentation der gerade beendeten Beratung vergessen oder verzögern. Fraglich ist auch, ob nach längerer Zeit die Erinnerungen an ein Gespräch noch exakt möglich sind. Zu vermuten ist, dass die Erinnerungen verblassen, je mehr Zeit zwischen Gespräch und Dokumentation vergeht. Wenn ein Vermittler eine Dokumentation erst Wochen nach dem Beratungsgespräch anfertigt, ist die Gefahr groß, dass er ungenau, unvollständig oder falsch dokumentiert. Die Annahme erscheint berechtigt, dass ein später Dokumentationszeitpunkt negative Auswirkungen auf den Inhalt, aber auch auf das „Ob" einer Dokumentation haben kann. Daher gehen wir hier folgenden Fragen nach:

1. Welche Unterschiede bestehen zwischen den Dokumentationszeitpunkten bei unterschiedlichen Produkten?
2. Sind die gesetzlichen Pflichten in dieser Hinsicht hinreichend klar oder gibt es Anpassungsbedarf?

Versicherungsvermittler müssen die Dokumentation vor dem Abschluss des Vertrags übermitteln.[602] Es genügt, wenn der Kunde die Dokumentation erhalten hat, bevor der Versicherer den Antrag annimmt und der Versicherungsvertrag zustande kommt, also nach Abgabe der Vertragserklärung des Kunden.[603] Die Frage-, Beratungs- und Begründungspflicht muss der Vermittler dagegen erfüllt haben, bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt.[604] Wenn der Vermittler seine Frage-, Beratungs- und Begründungspflicht erfüllt, kann der Kunde seine Entscheidung zwar auf einer informierten Grundlage treffen. Er hat aber nichts in der Hand, um sich die Gründe für oder gegen ein Produkt nochmal vor Augen zu führen und abzuwägen.

Bezüglich Protokollen von Beratungen zu Anlageprodukten gilt ein anderer – früherer – Übergabezeitpunkt. Finanzanlagenvermittler müssen das Protokoll grundsätzlich unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abschluss eines Geschäfts anfertigen und dem Anleger zur Verfügung stellen.[605] Dasselbe gilt für Bankberater.[606] Daher können wir den Zeitpunkt der Protokollierung bei Finanzanlagenvermittlern und Beratern bei Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen beziehungsweise Bankberatern zusammen diskutieren. Im Folgenden unterscheiden wir die Dokumentation während des Beratungsgesprächs zum einen bei Anlageprodukten und zum anderen bei Versicherungsprodukten. Anschließend fassen wir die Ergebnisse im Fazit zusammen.

---

[602] § 6 Abs. 2 Satz 1 beziehungsweise § 62 Abs. 1 in Verbindung mit § 61 Abs. 1 VVG. Siehe dazu 2.2.1.4.
[603] Hierzu 2.2.1.4.
[604] Hierzu 2.2.1.4.
[605] § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV. Hierzu 2.2.3.4.
[606] § 34 Abs. 2a S. 2, 2. Halbsatz WpHG. Hierzu 2.2.2.4.

9.1.1 Dokumentation während des Beratungsgesprächs bei Anlageprodukten

Bei Anlageprodukten sind die Regeln zum Erstellungs- und Übergabezeitpunkt klar. Im Regelfall muss der Bankberater beziehungsweise Finanzanlagenvermittler die Dokumentation direkt nach dem Beratungsgespräch erstellen und übergeben, jedenfalls aber vor einem auf der Beratung beruhenden Geschäftsabschluss. Unverschuldete Verzögerungen gehen nicht zu Lasten des Beraters („unverzüglich"). Der Berater hat also im Normalfall zwei Möglichkeiten: Er kann die Dokumentation während der Beratung anfertigen oder direkt im Anschluss an die Beratung. Wenn er die Dokumentation im Anschluss an die Beratung anfertigt, ist das für den Kunden eher lästig. Denn die Beratung ist beendet. Der Kunde möchte nicht gern warten, bis der Berater eine Dokumentation angefertigt hat, sondern gegebenenfalls seinen Verrichtungen nachgehen. Der Berater hat aber die Pflicht, die Dokumentation zu erstellen und zu übergeben. Wenn nun der Kunde einfach weggeht, ohne auf die Übergabe der Dokumentation zu warten, kann der Berater den Kunden nicht aufhalten, verletzt aber gleichzeitig seine gesetzliche Pflicht. Daher liegt es im Interesse des Anbieters selbst, wenn der Berater während des Beratungsgesprächs dokumentiert. Dann kann er dem Kunden die Dokumentation gleich nach dem Ende des Gesprächs übergeben und seine gesetzliche Pflicht erfüllen. Der Kunde wiederum muss nicht warten, bekommt das Protokoll und kann dennoch seinen Verrichtungen nachgehen. Faktisch zwingen die aktuellen gesetzlichen Regelungen also Berater, während des Beratungsgesprächs zu dokumentieren.[607] Denn ansonsten besteht die Gefahr, gegen gesetzliche Pflichten zu verstoßen, wenn der Kunde nach dem Ende des Beratungsgesprächs weggeht.

Denkbar ist, die gesetzliche Pflicht dahingehend klarzustellen, dass der Berater das Protokoll während des Beratungsgesprächs anfertigen muss. Diese Anpassung würde mögliche Unklarheiten beseitigen und Verstöße vermeiden, wenn der Kunde nach dem Gespräch weggeht, ohne auf das Protokoll zu warten. Einen Fortschritt im Hinblick auf eine höhere Anfertigungsquote oder inhaltlich bessere Dokumentation brächte die Anpassung kaum. Direkt nach dem Beratungsgespräch sind die Erinnerungen des Beraters und des Kunden noch nicht beeinträchtigt. Der Kunde kann das Protokoll mit dem Inhalt des Gespräches aus eigener Erinnerung abgleichen – das war mit der Regelung gewollt.[608] Eine klarstellende Pflicht zur Protokollierung während des Gesprächs verbessert also nicht das „Ob" und „Wie" des Protokolls, sondern würde Beratern unter Umständen helfen, ihre Pflicht leichter zu erfüllen. Dies können Berater aber selbst, indem sie freiwillig während des Gesprächs protokollieren. Wenn Kunde

[607] So hat auch der Gesetzgeber die Regelung verstanden: BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[608] BaFin II, 2010, BT 6.1, 1; BT-Drs. 16/12814, S. 27.

und Berater gerne zuerst gemeinsam sprechen wollen und anschließend das Protokoll erstellt werden soll, ist das für das „Ob“ und „Wie“ des Protokolls nicht nachteilig. Insofern sollte Beratern und Kunden die Möglichkeit erhalten bleiben, direkt im Anschluss an das Beratungsgespräch zu protokollieren. Damit haben Berater und Kunde die weitestgehend mögliche Flexibilität, ohne das „Ob“ und das „Wie“ des Protokolls negativ zu beeinflussen.

Die aktuellen Regeln für Finanzanlagenvermittler und Bankberater bieten somit eine hinreichende rechtliche Grundlage dafür, dass der Kunde ein Protokoll nach Abschluss des Beratungsgesprächs erhält. Die Ausnahmeregelungen[609] bieten weiterhin beiden Seiten die Möglichkeit, telefonisch oder auf anderem Wege kurzfristige Geschäftsabschlüsse zu tätigen. In diesen Fällen gibt es besondere weitere Pflichten, die einen vernünftigen Ausgleich zwischen folgenden Interessen herstellen: dem Interesse an einem schnellen Abschluss ohne sofortige Protokollierung auf der einen Seite und dem Sicherheits- und Dokumentationsbedürfnis auf der anderen Seite.

Wir halten es nicht für erforderlich, den Zeitpunkt der Dokumentation im Anlagebereich anders zu regeln.

9.1.2 Dokumentation während des Beratungsgesprächs bei Versicherungen

Bei Versicherungen ist die gesetzliche Vorgabe eine andere. Der im Gesetz vorgesehene späte Zeitpunkt für die Erstellung der Dokumentation könnte ein Grund dafür sein, dass bei den Testkäufen unterdurchschnittlich wenige Dokumentationen übergeben wurden. Gibt es wichtige Gründe dafür, bei Versicherungen eine andere Regelung zuzulassen als bei Anlageprodukten? Die Verbraucher-Befragung hat ergeben, dass Dokumentationen als wichtig empfunden werden, auch um eine schriftliche Entscheidungsgrundlage vor dem Abschluss des Vertrags zu haben.[610] Mündlich muss der Kunde die Informationen bereits vor Abgabe seiner Vertragserklärung erhalten haben. Doch eine schriftliche Grundlage hat eine andere Qualität. Der Kunde kann sie mit nach Hause nehmen und in Ruhe das Für und Wider eines Abschlusses überdenken, indem er die Gründe auf der Grundlage einer Beratungsdokumentation nachvollzieht. Wenn der Kunde die Dokumentation aber erst erhält, nachdem er seine Vertragserklärung – seinen Versicherungsantrag – abgegeben hat, kommt die Dokumentation zu spät. Er

[609] Hierzu 2.2.2.4 sowie 2.2.3.4.
[610] Ausführlich 5.2.4 bis 5.2.6.

hat seine Entscheidung schon getroffen.[611] Dabei soll die Dokumentation dem Kunden den wesentlichen Inhalt der Beratung vor Augen führen und ihm die Gelegenheit zu Rückfragen geben, bevor der Kunde einen Antrag unterschreibt.[612] Wichtige Funktionen der Dokumentation – Zusammenfassung der Beratung und Entscheidungsgrundlage – laufen ins Leere. Das ist weder im Interesse der Verbraucher, noch entspricht es der Funktion und Bedeutung einer Beratungsdokumentation. Wenn der Kunde die Dokumentation erhält, nachdem er den Versicherungsantrag gestellt hat, und nach dem Lesen der Dokumentation von seiner Entscheidung Abstand nehmen möchte, hat er nur eine Möglichkeit: Er muss seine Vertragserklärung nach § 8 Abs. 1 Satz 1 VVG widerrufen. Bei Versicherungen muss der Kunde also gegebenenfalls aktiv werden, um von seiner Entscheidung Abstand zu nehmen. Menschen sind aber träge. Daher wird das gesetzgeberische Ziel, unpassenden Versicherungsschutz einzudämmen, verfehlt.[613] Doch es gibt schwerwiegende weitere Gründe: Außerdem lässt die Erinnerung des Kunden mit der Zeit nach. Wenn viel Zeit zwischen Beratung und Dokumentation vergeht, kann sich der Kunde nicht mehr gut an Details des Gesprächs erinnern. Der angestrebte Kundenschutz ist dann aber nicht effektiv genug.[614] Der späte Übergabetermin vor dem Abschluss des Vertrags widerspricht vor allem folgendem Zweck der Dokumentation: dem Kunden zu ermöglichen, in Ruhe die Gründe für die Empfehlung nachzuvollziehen, um dann eine Entscheidung treffen zu können. Aus diesem Grund wird der späte Zeitpunkt für die Erstellung der Dokumentation bei Versicherungen auch kritisiert.[615]

Es bedarf daher gewichtiger Gründe, wenn an der bestehenden Regelung festgehalten werden sollte. Der Gesetzgeber führt in seiner Begründung für die aktuelle Regelung Folgendes an:[616] Die Übergabe der Dokumentation zu einem früheren Zeitpunkt stelle die Versicherungsvermittler vor praktisch kaum lösbare Aufgaben. Diese müssten „ständig umfassende Materialen für alle von ihnen vermittelten Versicherungsprodukte bei sich führen“.[617] Ferner sei denkbar, dass bei Versicherungen oft mehrere Termine benötigt würden, bis eine Empfehlung ausgesprochen werden könne und daher die Dokumentation nicht umgehend ausgehändigt werden könne. Ein weiteres Argument sei, dass die späte Übergabe der Dokumentation der allgemei-

[611] So auch *Schwintowski*, ZRP 2006, 139, 140: „Beratung und Dokumentation müssen ihrem Sinn und Zweck nach der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers vorangehen.“
[612] *Abram*, VuR 2004, 428, 432; *Reiff*, VersR 2007, 717, 727.
[613] *Marlow/Spuhl*, Rn. 83.
[614] *Abram*, VuR 2004, 428, 432.
[615] Hierzu 2.2.1.4 sowie *Abram*, VuR 2004, 428, 432; *Reiff*, VersR 2007, 717, 727; *Schwintowski*, ZRP 2006, 139, 140; *Marlow/Spuhl*, Rn. 83 m. w. N.
[616] Zum Folgenden: BT-Drs. 16/1935 zu § 42 d Abs. 1, S. 25. Der § 42 d VVG a. F. entspricht inhaltlich dem heutigen § 62 Abs. 1 VVG.
[617] BT-Drs. 16/1935 zu § 42 d Abs. 1, S. 25.

nen Praxis entspreche. Schließlich sei der Kunde „in Anbetracht der Befragungspflicht des Versicherungsvermittlers“ … „hinreichend geschützt, wenn er die vollständigen Unterlagen erst zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses erhält, die ihm dann als Grundlage zur Geltendmachung etwaiger Rechte dienen.“[618]

Betrachten wir nun die drei Argumente genauer: Das **erste Argument** ist, dass Versicherungsvermittler ständig umfassende Materialien zu allen Versicherungsprodukten bei sich führen müssten, was eine praktisch kaum lösbare Aufgabe ist. Zunächst muss man unterscheiden zwischen Einfirmenvertretern auf der einen und Mehrfachagenten, Versicherungsmaklern und -beratern auf der anderen Seite.

Einfirmenvertreter müssen nur die Informationen und Unterlagen zu den Produkten ihrer Versicherungsgesellschaft vorhalten. Alle anderen Vermittler und Versicherungsberater müssen dagegen mehrere Gesellschaften berücksichtigen. Die Lage bei Finanzanlagenvermittlern und Banken ist aber keine andere. Zum Beispiel bieten die meisten Banken und insbesondere Finanzanlagenvermittler Investmentfonds verschiedener Kapitalverwaltungsgesellschaften an. Und dazu gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Anlageklassen und Investmentfonds. Finanzanlagenvermittler bieten darüber hinaus eine Vielzahl unterschiedlicher geschlossener Investmentvermögen verschiedener Emittenten an. Festzuhalten ist: Sowohl Bankberater und Finanzanlagenvermittler als auch Versicherungsvermittler müssen gleichermaßen eine mehr oder minder große Anzahl an Informationen zu Produkten bereithalten. Daher sollte es auch für Versicherungsvermittler möglich sein, die Dokumentation vor der Vertragserklärung des Kunden zu übergeben.

Seitdem der Entwurf eines Gesetzes zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts im Jahr 2006 in den Deutschen Bundestag eingebracht wurde, sind viele Jahre vergangen. Die technischen Möglichkeiten haben sich erheblich weiterentwickelt. Damals waren Vermittler kaum online vernetzt. Produkt- und Angebotsunterlagen konnten damals kaum online kundenindividuell bereitgestellt werden. Das hat sich mit der Einführung des neuen § 7 VVG geändert. Seitdem müssen Vermittler die Vertragsbestimmungen rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden an den Kunden übermitteln.[619] Um dies zu ermöglichen, haben Versicherungsgesellschaften zusammen mit Software-Häusern neue technische Möglichkeiten geschaffen. Vermittler können jetzt online auf die meisten Informationen zugreifen und Angebote zusammen mit Vertragsbestimmungen kundenindividuell ausdrucken. Im Jahr 2006

[618] BT-Drs. 16/1935 zu § 42 d Abs. 1, S. 25.
[619] § 7 Abs. 1 Satz 1 VVG.

war es technisch tatsächlich vielleicht schwerer möglich, dem Kunden unmittelbar am Ende des Gesprächs die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Die dafür erforderlichen Programme sind erst nach der VVG-Reform entwickelt worden. Heute ist das ganz überwiegend möglich, und zwar bei einer Vielzahl von Gesellschaften. Auch Versicherungsmakler können mit Hilfe von Programmen alle Unterlagen am Ende der Beratung übergeben.[620] Außerdem verfügen Vermittler heute über mobile Computer mit Internetzugang, sodass sie auch bei einem Kunden sofort online auf Dokumente zugreifen können.

Ein **zweiter Grund**, warum Dokumentationen im Versicherungsbereich spät oder gar nicht übergeben werden, könnte in einem weiteren Unterschied zwischen der Vermittlung von Versicherungen und Anlagen begründet sein: nämlich, dass bei Versicherungen oft mehrere Termine benötigt werden, bis eine Empfehlung ausgesprochen werden kann. Eine Beratung könnte sich wie folgt gestalten: Im ersten Termin nimmt der Vermittler die Kundendaten sowie Wünsche und Bedürfnisse auf und erläutert die unterschiedlichen Absicherungsmöglichkeiten. Nach dem Termin führt der Vermittler eine Marktrecherche durch, die zum optimalen Produkt für den Kunden führt. In einem zweiten Termin stellt der Vermittler dem Kunden das Ergebnis der Marktrecherche vor, erläutert dem Kunden das Produkt sowie dessen Vorteile und Nachteile. Erst dann ist die Beratung abgeschlossen. Aber auch, wenn die Beratung auf mehrere Termine aufgeteilt wird, muss sie doch dokumentiert werden. Und auch in diesem Fall ist eine zeitnahe Dokumentation besser als eine Dokumentation, nachdem der Kunde seine Vertragserklärung abgegeben hat. Bei mehreren Terminen könnte und sollte während jedes Termins dokumentiert werden. Die Beratungsdokumentation sollte der Kunde nach dem letzten Beratungsgespräch bei Abgabe der Empfehlung übergeben bekommen. Dieses Vorgehen sichert eine zeitnahe Dokumentation der Beratung und damit ein geringeres Fehlerpotenzial. Das Verfahren ist auch praktisch und technisch durchführbar.

Das **dritte oben aufgeführte Argument** des damaligen Gesetzgebers trifft zumindest heute nicht mehr zu. Angeführt wurde, dass die späte Übergabe der Dokumentation der allgemeinen Praxis entspreche. Dies ist kein Grund, an diesem Vorgehen festzuhalten. Das wird insbesondere deutlich, wenn man betrachtet, wie wenige Dokumentationen im Rahmen der von uns durchgeführten Testkäufe übergeben wurden.[621]

---

[620] Beispielhaft sind folgende Programme zu nennen, die branchenweit genutzt werden: LV-WIN, KV-WIN, CV-WIN der Morgen & Morgen GmbH oder LV Lotse online, PKV Lotse online, SUH Lotse online, Kfz Lotse online, PV Lotse online und MRV Lotse online der Softfair GmbH.

[621] Hierzu 4.2.

Auch das Argument, dass der Kunde hinreichend geschützt sei, da er seine Vertragserklärung widerrufen könne, ist nicht überzeugend. Die Rücklaufquote von Beratungsdokumentationen hat sich in der vorliegenden Untersuchung als unterdurchschnittlich niedrig herausgestellt. Ein Grund für die niedrige Rücklaufquote könnte darin liegen, dass Dokumentationen erst sehr spät angefertigt werden und daher quasi vergessen werden könnten. Außerdem leidet bei zeitlich spät erfolgenden Dokumentationen die Qualität, weil das Erinnerungsvermögen des Vermittlers und des Kunden nachgelassen hat. Die Argumente, die für eine Aufrechterhaltung der bisherigen Regelung sprechen, sind daher nicht überzeugend.[622]

Wir empfehlen, den Zeitpunkt der Übergabe der Dokumentation im Versicherungsbereich an den Zeitpunkt im Anlagebereich anzugleichen. Der Kunde sollte die Dokumentation lesen können, bevor er die Vertragserklärung abgibt.

9.1.3 Dokumentation während des Beratungsgesprächs: Fazit und Empfehlung

Die gesetzlichen Regelungen zum Zeitpunkt der Anfertigung und Übergabe der Beratungsdokumentation für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Finanzanlagenvermittler sind hinreichend klar und bedürfen keiner Anpassung.

Die gesetzlichen Regelungen im Versicherungsbereich weichen von den Regelungen im Anlagebereich ab. Dafür gibt es keine überzeugenden Argumente. Die Interessenlage von Versicherungskunden und Anlagekunden im Hinblick auf Dokumentationen ist dieselbe. Die damals vorgebrachten Gründe für die aktuelle Regelung im Versicherungsbereich treffen zumindest heute nicht mehr zu. Daher geht eine mögliche Empfehlung dahin, die Regelungen in § 6 Abs. 2 S. 1 und § 62 Abs. 1, 2. Halbsatz VVG anzupassen. Die Verschärfung hinsichtlich des Zeitpunkts der Erstellung und Übergabe der Dokumentation im Versicherungsbereich ist ein vergleichsweise milder Eingriff in die Berufsausübungsfreiheit der Versicherer und Vermittler, unabhängig davon, ob sie selbstständig, bei Vertriebsgesellschaften oder Banken arbeiten. Er ist im Hinblick auf die schlechten Ergebnisse des Mystery-Shoppings erforderlich und geeignet, um höhere Rücklaufquoten hinsichtlich der Dokumentationen im Versicherungsbereich zu erzielen. Gleichzeitig ist die Verschärfung erforderlich und geeignet, um die Qualität der Dokumentationen zu verbessern.

[622] So auch *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 28 zu den Argumenten in BT-Drs. 16/1935 zu § 42 d Abs. 1, S. 25.

§ 6 Abs. 2 S. 1 VVG könnte lauten: Der Versicherer hat die Dokumentation klar und verständlich zu erstellen und dem Versicherungsnehmer unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers in Textform zu übermitteln.

§ 62 Abs. 1 VVG könnte lauten: Der Versicherungsvermittler hat dem Versicherungsnehmer die Informationen nach § 60 Abs. 2 unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers zu übermitteln. Der Versicherungsvermittler hat die Dokumentation nach § 61 Abs. 1 klar und verständlich zu erstellen und dem Versicherungsnehmer unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers in Textform zu übermitteln.

9.2 Sanktionen bei Verstößen gegen die Dokumentationspflichten

Um die Rücklaufquoten und die Qualität der Dokumentationen zu verbessern, könnte eine weitere Möglichkeit darin bestehen, Verstöße stärker zu sanktionieren. Berater könnten dadurch ihre Dokumentationspflichten ernster nehmen, wenn Verstöße gegen diese mit Geldbußen geahndet werden. Das könnte Berater dazu bewegen, Dokumentationen ordnungsgemäß zu erstellen sowie regelmäßiger anzufertigen und zu übergeben. Auch der Entwurf der neuen Versicherungsvermittler-Richtlinie IMD2 sieht vor, dass Mitgliedstaaten „wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Verwaltungssanktionen und -maßnahmen“ vorsehen sollen.[623]

Es bestehen bereits entsprechende Ordnungswidrigkeitstatbestände. Zu diskutieren ist, ob die bestehenden Bußgeldtatbestände alle Verstöße abdecken und ob der Bußgeldrahmen ausreicht, um eine disziplinierende Wirkung zu entfalten. Wir diskutieren diese Fragen differenziert nach Beratertyp.

9.2.1 Banken und andere Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

Wenn bei einer Bank oder einem anderen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen ein Protokoll nach § 34 Abs. 2a Satz 1 WpHG vorsätzlich oder leichtfertig „nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig“ angefertigt wird, liegt eine Ordnungswidrigkeit nach § 39 Abs. 2 Nr. 19a WpHG vor. Wird das Protokoll entgegen § 34 Abs. 2a Satz 2 WpHG vor-

[623] Europäische Kommission, 2012, Erwägungsgrund 43.

sätzlich oder leichtfertig „nicht, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zur Verfügung“ gestellt, liegt eine Ordnungswidrigkeit nach § 39 Abs. 2 Nr. 19b WpHG vor. Und wenn eine Ausfertigung des Protokolls entgegen § 34 Abs. 2a Satz 3 und 5 vorsätzlich oder leichtfertig „nicht, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig“ zugesendet wird, liegt eine Ordnungswidrigkeit nach § 39 Abs. 2 Nr. 19c WpHG vor. Verstöße können nach § 39 Abs. 4 WpHG mit einer Geldbuße bis zu 50.000 Euro geahndet werden.

Die Bußgeldtatbestände erfassen alle im Hinblick auf Protokolle bedeutsamen Verstöße. Der Größe und Finanzkraft eines Wertpapier-Dienstleistungsunternehmens kann mit dem bestehenden Bußgeldrahmen ausreichend Rechnung getragen werden. Auch bei großen Unternehmen entfalten Bußgelder bis zu 50.000 Euro eine abschreckende Wirkung. Bei wiederholten Verstößen können erhebliche Beträge zusammenkommen. Gerade bei großen Unternehmen wirkt zusätzlich der Reputationsverlust, wenn die Verstöße in der Öffentlichkeit bekannt werden, ähnlich stark wie die finanziellen Nachteile durch Bußgelder.

Eine Erhöhung der Bußgelder erscheint vor diesem Hintergrund nicht erforderlich, um Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen stärker zu disziplinieren, ihren Dokumentationspflichten nachzukommen. Eine andere Frage ist, ob Verstöße hinreichend geahndet werden. Dazu später in 9.3.

Wir halten eine Anpassung der Bußgelder für Verstöße gegen Dokumentationspflichten durch Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen nicht für erforderlich.

9.2.2 Finanzanlagenvermittler

Wenn Finanzanlagenvermittler vorsätzlich oder fahrlässig kein Protokoll anfertigen, stellt das eine Ordnungswidrigkeit nach § 144 Abs. 2 Nr. 6 GewO in Verbindung mit § 26 Abs. 1 Nr. 9 und § 18 Abs. 1 Satz 1 FinVermV dar. Ebenso liegt eine Ordnungswidrigkeit nach denselben Paragrafen vor, wenn der Berater das Protokoll vorsätzlich oder fahrlässig „nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig anfertigt oder nicht oder nicht richtig unterzeichnet“. Das gilt ebenso, wenn Beschäftigte des Finanzanlagenvermittlers gegen die Protokollierungspflichten verstoßen. Wenn der Finanzanlagenvermittler das Protokoll vorsätzlich oder fahrlässig nicht übergibt beziehungsweise nach telefonischer Beratung nicht zusendet, liegt ebenfalls eine Ordnungswidrigkeit nach § 144 Abs. 2 Nr. 6 GewO in Verbindung mit § 26 Abs. 1 Nr. 10 und § 18 Abs. 1 Satz 2 und § 18 Abs. 3 Satz 1 FinVermV vor. Dasselbe gilt, wenn der

Vermittler „eine Abschrift eines Beratungsprotokolls“ vorsätzlich oder fahrlässig „nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder nicht, nicht richtig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zusendet“. Die genannten Verstöße können nach § 144 Abs. 4 GewO mit einer Geldbuße von bis zu 5.000 Euro geahndet werden.

Alle bedeutsamen Verstöße im Hinblick auf die Protokollierungspflicht sind demnach bußgeldbewehrt. Die Höhe des möglichen Bußgeldes erscheint ausreichend, um eine abschreckende Wirkung zu entfalten. Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO sind regelmäßig wesentlich kleinere Unternehmen als Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Oft handelt es sich sogar um Einzelunternehmungen. Daher ist es verhältnismäßig, dass die Obergrenze für Bußgelder deutlich niedriger ist als bei Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Damit wird der unterschiedlichen Größe und Finanzkraft Rechnung getragen. Bußgelder bis zu 5.000 Euro können Anlagenvermittler schon empfindlich treffen. Laut einer anonymen Umfrage des AfW erzielen rund 65% der Finanzanlagenvermittler einen Jahresüberschuss von bis zu 50.000 Euro.[624] In der Kategorie zwischen 100.000 Euro und 125.000 Euro liegen nur 3,7% aller befragten Finanzanlagenvermittler.[625] Ein Bußgeld von bis zu 50.000 Euro wie bei Banken steht daher in keinem Verhältnis zur Größe und Finanzkraft eines durchschnittlichen Finanzanlagenvermittlers. Eine Erhöhung würde das Verhältnis zu den größeren und finanzstärkeren Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen aus dem Gleichgewicht bringen. Eine Erhöhung erscheint auch nicht erforderlich, da nicht zu erwarten ist, dass die disziplinierende Wirkung erhöht wird.

Wir halten eine Anpassung der Bußgelder für Verstöße gegen Dokumentationspflichten durch Finanzanlagenberater nicht für erforderlich.

9.2.3 Versicherer, Versicherungsvermittler und -berater

Für Versicherer sieht § 6 Abs. 5 VVG folgende Regelung vor: Der Versicherer ist verpflichtet, dem Versicherungsnehmer den Schaden zu ersetzen, der dem Versicherungsnehmer durch die Verletzung der Dokumentationspflichten nach § 6 Abs. 1, 2 und 4 VVG entsteht, wenn der Versicherer die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Eine ähnliche Regelung enthält § 63 VVG für Versicherungsvermittler. Für Versicherungsberater gilt § 63 VVG über § 68 VVG.

[624] AfW, 2012, Frage 15.
[625] AfW, 2012, Frage 15.

Der Gesetzgeber hat die Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich im Privatrecht geregelt. Wenn ein Versicherungsvermittler oder -berater keine Dokumentation erstellt, ist dies keine Ordnungswidrigkeit und kann nicht von den Aufsichtsstellen mit einem Bußgeld geahndet werden. Wie die Verbraucher-Befragung ergeben hat, spielt die Beratung zu Versicherungen in der Praxis eine große Rolle, ist sogar bedeutender als die Beratung von Anlageprodukten.[626] Gleichzeitig halten Verbraucher eine Dokumentation des Beratungsgesprächs für wichtig und messen der Dokumentation eine große Bedeutung bei.[627] Dokumentationen sind gleichermaßen wichtig für Verbraucher, unabhängig davon, ob sie sich zu Anlageprodukten oder Versicherungen beraten lassen. Es ist kein Grund erkennbar, warum die Nichtanfertigung von Dokumentationen bei Versicherungen, anders als bei Anlageprodukten, nicht durch die zuständigen Aufsichtsstellen geahndet werden sollte. Die Rücklaufquote im Hinblick auf Dokumentationen war bei Versicherungsvermittlern deutlich geringer als bei gewerblichen Vermittlern von Investmentfonds.[628] Bei Finanzanlagenvermittlern gibt es Sanktionen in Form von Bußgeldern, bei Versicherungsvermittlern nicht. Gerade bei Versicherungen gibt es Handlungsbedarf, um die Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zu forcieren.

Eine mögliche Maßnahme könnte darin bestehen, entsprechende Bußgeldtatbestände einzuführen, so wie sie im Anlagebereich bereits bestehen. Die Verletzung der Dokumentationspflichten zu sanktionieren erscheint geeignet, um Versicherungsvermittler dahingehend zu disziplinieren, die Dokumentationspflichten stärker zu erfüllen. Die Einführung von Sanktionen bei Verstößen gegen die Dokumentationspflicht ist sogar in Art. 8 Abs. 3 der EU-Versicherungsvermittler-Richtlinie[629] europarechtlich vorgeschrieben. Der deutsche Gesetzgeber hat sich bei der Umsetzung der Versicherungsvermittler-Richtlinie aber für einen Schadenersatzanspruch als angemessene Sanktion entschieden.[630] Der Entwurf der neuen Versicherungsvermittler-Richtlinie IMD2 spricht jetzt klarstellend von Verwaltungssanktionen und -maßnahmen.[631] Ein Schadenersatzersatzanspruch genügt nach IMD2 demnach nicht mehr. Erforderlich sind dann Bußgeldtatbestände wie bei Anlageprodukten. Die Ergebnisse dieser Untersuchung legen nahe, entsprechende Sanktionen in Form von Bußgeldern vorzusehen. Die Sanktion muss aber angemessen sein. Insbesondere muss die Höhe des Bußgeldes be-

[626] Dies ergibt sich aus der Häufigkeit, in der Beratungen zu Versicherungsprodukten wahrgenommen werden. Hierzu 5.2.2.2.
[627] Hierzu 5.2.4 bis 5.2.6:
[628] Hierzu 4.2.3.2.
[629] ABl. EG, 2003.
[630] Dazu BT-Drs. 16/1935 zu § 42e, S. 25.
[631] Europäische Kommission, 2012, Erwägungsgrund 43.

rücksichtigen, dass im Versicherungsbereich überwiegend selbstständige[632] Vermittler tätig sind. Die finanziell geringe Leistungskraft der überwiegenden Anzahl der Versicherungsvermittler muss berücksichtigt werden. Dies gilt auch für große Vermittlungsunternehmen. Auch dort arbeiten die angeschlossenen Vermittler in der Regel als selbstständige[633] Handelsvertreter; sie müssten die Geldbußen selbst tragen. Vergleichbar erscheint die Regelung für Finanzanlagenvermittler. Auch sie sind gewerblich und überwiegend als Einzelunternehmer tätig.

Daher sollte ein Bußgeld für den Fall vorgesehen werden, dass ein Versicherungsvermittler entgegen § 61 Abs. 1 Satz 2 und § 62 Abs. 1 und Abs. 2 Satz 2 VVG eine Beratungsdokumentation nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgesehenen Weise oder nicht rechtzeitig anfertigt, unterschreibt, zur Verfügung stellt oder nicht rechtzeitig zusendet.

Der Bußgeldrahmen für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen ist dagegen ungeeignet. Die Obergrenze des Bußgeldes ist dort mit 50.000 Euro zu hoch angesetzt. Ein so hohes Bußgeld könnte von einzelnen Versicherungsvermittlern nicht zu tragen sein und wäre in Anbetracht der deutlich geringeren finanziellen Leistungskraft im Vergleich zu Banken unverhältnismäßig. Sinnvoll erscheint, den Bußgeldtatbestand einschließlich des Bußgeldrahmens der Finanzanlagenvermittler auf Versicherungsvermittler zu übertragen. Eine Bußgeld-Obergrenze von 5.000 Euro erscheint auf der einen Seite geeignet, eine disziplinarische Wirkung zu entfalten. Auf der anderen Seite berücksichtigt die Obergrenze von 5.000 Euro die Tatsache, dass Versicherungsvermittler oft Einzelunternehmer mit im Vergleich zu Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen deutlich geringerer Finanzkraft sind. Sie sind den Anlagenvermittlern nach § 34f GewO vergleichbar.

Aktuell gibt es **für Versicherungsvermittler** einen vergleichbaren Bußgeldtatbestand in § 18 Abs. 1 Nr. 1 VersVermV in Verbindung mit § 144 Abs. 2 Nr. 1b GewO. Geahndet wird, wenn der Versicherungsvermittler die Mitteilung nach § 11 Abs. 1 „nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig macht“. Nach § 11 VersVermV muss der Versicherungsvermittler beim ersten Geschäftskontakt bestimmte Angaben zu seiner Person und seinem gewerberechtlichen Status machen. Das höchste zu verhängende Bußgeld beträgt nach § 144 Abs. 4 GewO 3.000 Euro. Die Informationspflicht nach § 11 VersVermV ist qualitativ eine andere als die Dokumentationspflicht. Jedenfalls ist die Verletzung der Dokumentationspflicht bei Anlagevermittlern mit höchstens 5.000 Euro Bußgeld bewehrt. Gewerbliche Versicherungsvermittler und Finanzanlagenvermittler sind im Hinblick auf deren Dokumentations-

[632] Vgl. GDV, 2012, S. 17 in Verbindung mit S. 20.
[633] Vgl. GDV, 2012, S. 17 in Verbindung mit S. 20.

pflichten vergleichbar. Beides sind oft Einzelunternehmer. Und Dokumentationen von Versicherungen und Anlageprodukten ist dieselbe Bedeutung beizumessen. Ob der Kunde 50.000 Euro in eine Schiffsbeteiligung oder Investmentfonds investiert oder in eine fondsgebundene Rentenversicherung einmalig einzahlt, macht keinen Unterschied. Dasselbe gilt für kleinere Beträge. Kleinsparer können einen Investmentfonds über 50 Euro kaufen. Ebenso können Kunden kleine Beiträge, in der Regel ratierlich, in eine Versicherung einzahlen. Andere Versicherungen, bei denen nicht die Kapitalanlage, sondern die Absicherung im Vordergrund steht, sind häufig komplex. Die unterschiedlichen Bedingungen von privaten Kranken-, Pflege- und Berufsunfähigkeitsversicherungen können heute nur noch mittels Programmen verglichen werden. Gerade bei diesen wichtigen Versicherungsarten ist es bedeutsam, dass der Kunde vor Abgabe seiner Vertragserklärung eine Dokumentation erhält. Nur diese ermöglicht ihm, eine informierte Entscheidung zu treffen. Auch die meisten anderen Versicherungsarten wie Haftpflicht-, Hausrat-, Wohngebäude- und Kfz-Versicherungen weisen untereinander teilweise große Unterschiede im Hinblick auf den Absicherungsumfang auf. Die Dokumentation von Versicherungen und Finanzanlagen erscheint im Hinblick auf ihre Bedeutung gleichwertig. Daher sollte auch bei Versicherungen ein Bußgeldtatbestand eingeführt werden, mit dem folgende Pflichtverletzungen geahndet werden können: Wenn ein Versicherungsvermittler vorsätzlich oder fahrlässig eine Beratungsdokumentation nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig anfertigt. Außerdem: wenn ein Versicherungsvermittler vorsätzlich oder fahrlässig eine Beratungsdokumentation nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder nicht, nicht richtig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zusendet. Der am Ende genannte Aspekt der Zusendung betrifft die Fälle § 6 Abs. 2 Satz 3 VVG und § 62 Abs. 2 VVG. Der Ordnungswidrigkeitstatbestand sollte auch für Versicherungsberater gelten.

Geregelt werden sollten die Tatbestände im Gewerberecht. Es bietet sich an, § 11 VersVermV um einen entsprechenden Absatz 1a zu ergänzen, in dem zunächst die Dokumentationspflicht verankert wird. Dazu sollte die Ermächtigungsgrundlage des § 34d Abs. 8 Satz 1 Nr. 1 GewO erweitert werden. Aktuell erfasst die Ermächtigungsgrundlage in Buchstabe a) nur Informationspflichten. Daher sollte sie auf Dokumentationspflichten erweitert werden. Ein neuer Buchstabe c) könnte die Formulierung aus dem Anlagebereich übernehmen und wie folgt lauten: „die Dokumentationspflichten des Gewerbetreibenden einschließlich einer Pflicht, Beratungsprotokolle zu erstellen und dem Anleger zur Verfügung zu stellen“. Auf den neuen § 11 Abs. 1a VersVermV sollte ein neuer § 18 Abs. 1a VersVermV verweisen.

§ 144 Abs. 2 GewO sollte um eine Nr. 1c ergänzt werden, der folgenden Inhalt haben könnte: „einer Rechtsverordnung nach § 34d Abs. 8 Satz 1 Nr. 1 oder einer vollziehbaren Anordnung auf Grund einer solchen Rechtsverordnung zuwiderhandelt, soweit die Rechtsverordnung für einen bestimmten Tatbestand auf diese Bußgeldvorschrift verweist“. Und § 144 Abs. 4 GewO müsste so ergänzt werden, dass ein Verstoß gegen § 144 Abs. 2 Nr. 1c GewO mit einer Geldbuße bis 5.000 Euro geahndet werden kann.

Die Beratungs- und Dokumentationspflicht nach § 6 VVG, die an Versicherungsunternehmen gerichtet ist, müsste im Versicherungsaufsichtsgesetz verankert werden. Dazu könnte man einen neuen § 10b VAG schaffen. Die Regelung sollte inhaltlich identisch mit der Regelung für Versicherungsvermittler sein. Im Kapitel IX müsste dann ein Ordnungswidrigkeiten-Tatbestand geschaffen werden, der inhaltlich der vorgeschlagenen neuen Regelung für Versicherungsvermittler entspricht. Das höchst mögliche Bußgeld müsste aber höher sein als bei Versicherungsvermittlern, zum Beispiel 50.000 Euro wie bei Banken. Versicherungsunternehmen sind finanzkräftiger als Versicherungsvermittler und hinsichtlich der Größe und Finanzkraft mit Banken vergleichbar. Daher bietet es sich an, den Bußgeldrahmen, der für Verstöße gegen Dokumentationspflichten durch Banken gilt, zu übernehmen.

Wir empfehlen, Bußgeld-Tatbestände für Verstöße gegen Dokumentationspflichten durch Versicherer, Versicherungsvermittler und –berater einzuführen. Diese sollten sich anlehnen an die Bußgeld-Tatbestände für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen (für Versicherer) und Finanzanlageberater (für Versicherungsvermittler und –berater).

9.3 Anpassungen der Überwachung durch die Aufsichtsbehörden

Sowohl das Mystery-Shopping als auch die Verbraucher-Befragung haben gezeigt, dass in vielen Fällen Berater keine Dokumentationen anfertigen und übergeben.[634] Das gilt übergreifend über Berater- und Produkttypen. Besonders niedrig waren die Rücklaufquoten im Bereich Versicherungen. Am seltensten händigte die Gruppe der Versicherungsvertreter/Mehrfachagenten und Versicherungsmakler Dokumentationen aus.[635] Ferner haben wir im Rahmen der Experten-Analyse festgestellt, dass Dokumentationen in vielen Fällen nicht ordnungsgemäß angefertigt werden.[636] Damit ist eine Diskrepanz zwischen der Gesetzeslage und der praktischen Umsetzung der Dokumentationspflichten festzustellen. Eine Möglichkeit, die Vermittler zur Beachtung der Dokumentationspflichten anzuhalten, liegt darin, die Überwachung der Vermittler zu verstärken oder anders zu organisieren. Dazu stellen wir zunächst kurz dar, wie die Überwachung der Vermittler organisiert ist. Anschließend beschreiben und diskutieren wir Möglichkeiten, die Überwachung der Vermittler zu verstärken.

9.3.1 Überwachung der Berater und Vermittler

Die verschiedenen Vermittler- und Beratertypen werden unterschiedlich beaufsichtigt. Berater von Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen unterfallen der Aufsicht durch die BaFin, während für gewerbliche Vermittler von Versicherungen und Finanzanlagen die Gewerbebehörden oder Industrie- und Handelskammern zuständig sind.

9.3.1.1 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

Die BaFin überwacht, ob Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen die Regelungen des WpHG einhalten.[637] Die Unternehmen müssen sich grundsätzlich einmal jährlich von einem geeigneten Prüfer unter anderem dahingehend prüfen lassen, ob sie die Verhaltensregeln des 6. Abschnitts des WpHG einhalten.[638] Dazu zählen insbesondere auch die Dokumentationspflichten.[639] Das Prüfverfahren ist sehr detailliert in § 36 WpHG und in der dazugehörigen Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung - WpDPV geregelt. Ein Fehler „ist jede einzelne

[634] Hierzu 4.2.3.1 und 5.2.3.
[635] Ausführlich 4.2.3.
[636] Ausführlich 6.1.
[637] § 4 Abs. 2 Satz 1 WpHG.
[638] § 36 Abs. 1 WpHG.
[639] Siehe ausdrücklich § 6 Abs. 1 Nr. 15 WpDPV sowie die Anlage Fragebogen gemäß § 5 Abs. 6 WpDPV, dort Nr. 19.

Abweichung von den gesetzlichen Anforderungen".[640] Ein Mangel hinsichtlich der Einhaltung der Dokumentationspflichten liegt vor, wenn mindestens 5% der Geschäftsvorfälle einer Stichprobe einen Fehler aufweisen.[641] Die BaFin kann Prüfungsschwerpunkte bestimmen, selbst an der Prüfung teilnehmen oder die Prüfung auch ganz übernehmen.[642] Die BaFin darf auch Prüfungen ohne besonderen Anlass vornehmen, um die Einhaltung der Dokumentationspflichten zu überwachen.[643] Bei Verstößen kann die BaFin gegen die Unternehmen Anordnungen treffen. Außerdem sind Verstöße gegen Dokumentationspflichten bußgeldbewehrt.[644] Die BaFin kann sich auch anderer Personen zur Durchführung der Prüfung bedienen, insbesondere Wirtschaftsprüfer.[645] Im Bereich der Wertpapieraufsicht bedient sich die BaFin regelmäßig externer Wirtschaftsprüfer.[646]

In der BaFin ist die Abteilung WA 3 damit betraut, die Einhaltung der Verhaltungs- und Organisationspflichten nach §§ 31 ff. WpHG zu überwachen. Rund 100 Mitarbeiter werden zu diesem Zweck eingesetzt.[647] In ständiger Praxis begleiten BaFin-Beschäftigte eine Auswahl der jährlichen Prüfungen.[648] Das bedeutet im Umkehrschluss, dass die jährlichen Prüfungen durch externe Prüfer durchgeführt werden.[649] An welchen Prüfungen BaFin-Beschäftigte teilnehmen, wird anhand einer risikoorientierten Auswahl bestimmt.[650] Daneben nimmt die BaFin seit 2012 auch intervallunabhängige Untersuchungen vor. Auch hier werden die zu prüfenden Institute risikoorientiert ausgewählt.[651] Ein maßgebliches Kriterium sind Unregelmäßigkeiten im Mitarbeiter- und Beschwerderegister, insbesondere eine ungewöhnliche Häufung von Kundenbeschwerden.[652] In solchen Fällen fordert die BaFin die Beratungsdokumentationen an, sieht sie durch und besucht regelmäßig die betroffene Filiale.[653] Dabei werden auch Interviews mit den betroffenen Anlageberatern geführt.[654] Im ersten Halbjahr 2013 wurden bundesweit und institutsgruppenübergreifend rund 125 Filialen besucht.[655]

---

[640] § 2 Abs. 1 S. 1 WpDPV.
[641] § 2 Abs. 2 Nr. 2 WpDPV.
[642] § 36 Abs. 3 und 3 WpDPV.
[643] § 35 Abs. 1 WpHG.
[644] Hierzu 9.2.
[645] § 4 Abs. 11 WpHG und § 4 Abs. 3 Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.
[646] Bankenverband, 2006, S. 2, 5 f.
[647] BMF, 2013.
[648] BMF, 2013, Hervorhebung durch Verfasser.
[649] Das ergibt sich auch aus: Bankenverband, 2006, S. 2, 5 f.
[650] BMF, 2013.
[651] BMF, 2013.
[652] BMF, 2013.
[653] BMF, 2013.
[654] BMF, 2013.
[655] BMF, 2013.

Das Mitarbeiter- und Beschwerderegister besteht seit dem 01.11.2012.[656] Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen müssen der BaFin Beschwerden mitteilen sowie den Namen des betreffenden Mitarbeiters, über den sich jemand beschwert hat.[657] Das Unternehmen muss auch den Namen des Vertriebsbeauftragten melden, der für den betreffenden Mitarbeiter zuständig ist.[658] Die Daten werden in einer Datenbank gespeichert.[659] Die Beschwerde selbst oder den Grund für die Beschwerde muss das Unternehmen aber nicht melden.[660] Die BaFin nimmt die Häufigkeit von Beschwerden über einen Berater oder einen zuständigen Vertriebsbeauftragten oder ein Institut zum Anlass, Prüfungen vorzunehmen.[661] Wenn ein Bankberater gegen die Dokumentationspflichten verstößt, kann die BaFin Folgendes veranlassen: Die BaFin kann Mitarbeiter eines Instituts oder das Institut selbst verwarnen oder auch ein Tätigkeitsverbot bis zu zwei Jahren gegen den betreffenden Berater aussprechen.[662]

Es gibt demnach eine hinreichende gesetzliche Grundlage, um die Überwachung der Dokumentationspflichten sicherzustellen. Dennoch erfüllt die Mehrheit der Berater in unserer Untersuchung die Dokumentationspflichten nicht. Es ist in unserer Untersuchung sogar ein Fall aufgetreten, in dem ein Bankberater gesetzeswidrig einen Verzicht auf die Dokumentation angeboten hat.[663] Die Ursache für die zahlreichen Verstöße wird später diskutiert.

9.3.1.2 Finanzanlagenvermittler

Finanzanlagenvermittler unterliegen in der Regel der Aufsicht durch die Gewerbebehörden oder Industrie- und Handelskammern:[664]

[656] § 12 WpHGMaAnzV.
[657] § 34d Abs. 1 Satz 2 WpHG.
[658] § 8 Abs. 2 WpHGMaAnzV.
[659] § 34d Abs. 5 WpHG.
[660] Ist nicht in § 8 WpHGMaAnzV enthalten.
[661] Interview mit BaFin-Exekutivdirektor Karl-Burkhard Caspari vom 02.01.2012, BaFin I, 2013.
[662] § 34d Abs. 4 WpHG.
[663] Hierzu 4.2.
[664] DIHK, 2013 III (vereinfachte Darstellung).

	Erlaubnis	Widerruf/Rücknahme	Bußgeld	Gewerbeverbot
Baden-Württemberg	IHK	IHK	Untere Verwaltungs-Behörde	IHK
Bayern	IHK	IHK	Kreis	Kreis
Berlin	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Brandenburg	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Bremen	Ortspolizei	Ortspolizei	Ortspolizei	Ortspolizei
Hamburg	IHK	IHK	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Hessen	IHK	IHK	IHK	IHK
Mecklen-burg-Vorpommern	IHK	IHK	IHK	Ordnungsamt
Niedersach-sen	IHK	IHK	IHK	Gewerbeamt
Nordrhein-Westfalen	IHK	IHK	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Rheinland-Pfalz	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Saarland	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde	Kreispolizeibehörde	Kreispolizeibehörde
Sachsen	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde
Sachsen-Anhalt	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde	Kreisgewerbebehörde
Schleswig-Holstein	IHK	IHK	Gewerbeamt	Gewerbeamt
Thüringen	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt	Gewerbeamt

Tabelle 11: Übersicht über die Länderzuständigkeiten nach § 34f GewO, DIHK, 2013 III

Finanzanlagenvermittler müssen jedes Jahr durch einen geeigneten Prüfer prüfen lassen, ob sie die Dokumentations- und andere Pflichten eingehalten haben.[665] Der Prüfbericht muss der zuständigen Aufsichtsstelle bis Ende des folgenden Jahres übermittelt werden. Welche Prüfer geeignet sind, ist in § 24 Abs. 3 bis 5 FinVermV beschrieben. Es handelt sich insbesondere um Wirtschaftsprüfer und ähnliche öffentlich bestellte und zugelassene Berufsträger, die nicht befangen sind. Die Prüfer sind zur gewissenhaften und unparteiischen Prüfung und zur Verschwiegenheit verpflichtet.[666] Ferner kann die Erlaubnisbehörde aus besonderem Anlass Sonderprüfungen durch geeignete Prüfer anordnen.[667] Verstöße gegen die Prüfpflichten stellen

[665] § 24 Abs. 1 FinVermV. Bisher waren ähnliche Regelungen in § 16 MaBV enthalten.
[666] § 25 Abs. 2 Satz 1 FinVermV.
[667] § 24 Abs. 2 FinVermV.

Ordnungswidrigkeiten dar, die mit einer Geldbuße bis zu 5.000 Euro geahndet werden können.[668]

Die gesetzliche Grundlage für laufende und Sonderprüfungen ist gegeben. Der gesetzliche Rahmen sieht regelmäßige Kontrollen der Dokumentationspflichten durch unabhängige Prüfer vor. Auch Sonderprüfungen können angeordnet werden. Mitwirkungspflichten des Gewerbetreibenden sind geregelt. Die Überwachung ist durch Bußgeldtatbestände abgesichert.

Obwohl das Überwachungsverfahren gesetzlich geregelt ist, halten bei weitem nicht alle Finanzanlagenvermittler die Dokumentationspflichten ein.[669] Da die Dokumentationspflichten und die neuen Überwachungsregelungen erst seit dem 01.01.2013 gelten, ist es noch nicht möglich, ein Fazit zur Wirksamkeit der Überwachungsregelungen zu ziehen.

9.3.1.3 Versicherungsvermittler und Versicherungsberater

Zugelassene Versicherungsvermittler werden hinsichtlich ihrer Dokumentationspflichten nicht überwacht. Die Prüfungen, die die Erlaubnisbehörde nach § 15 VersVermV anordnen kann, beziehen sich auf die in §§ 12 – 14 VersVermV geregelten Pflichten. Dabei geht es insbesondere um Sicherheiten, die der Vermittler stellen muss, wenn er Zahlungen von Versicherungsnehmern annimmt. Versicherungsberater können dahingehend geprüft werden, ob sie das Provisionsannahmeverbot einhalten.[670]

Nicht zulassungspflichtige Versicherungsvertreter, für die ein Versicherer die uneingeschränkte Haftung übernimmt,[671] werden mittelbar über die BaFin geprüft. Versicherungsunternehmen unterliegen nach § 1 Abs. 1 Nr. 1 VAG der Aufsicht durch die BaFin. Die BaFin darf auch Prüfungen des Geschäftsbetriebs in den Geschäftsräumen der Versicherungsvermittler eines Versicherers vornehmen.[672] Im Rahmen der Rechtsaufsicht überwacht die BaFin den gesamten Geschäftsbetrieb der Versicherer.[673] Dazu zählt die Überwachung der ordnungsgemäßen Durchführung des Geschäftsbetriebs. Hierzu gehört auch zu prüfen, ob Vorschriften eingehalten werden, die das Versicherungsverhältnis und die Versicherten betreffen.[674]

---

[668] Hierzu 9.2.2.
[669] Hierzu 4.2.3.2.
[670] § 15 Abs. 2 VersVermV in Verbindung mit § 34e Abs. 3 GewO.
[671] § 34d Abs. 4 GewO: insbesondere Ausschließlichkeitsvermittler.
[672] § 83 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 in Verbindung mit Abs. 5 Satz 1 Nr. 1 VAG.
[673] § 81 Abs. 1 Satz 1 VAG.
[674] § 81 Abs. 1 Satz 4 VAG.

Die Prüfungen kann die BaFin selbst durchführen. Sie kann aber auch Wirtschaftsprüfer oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften mit den Prüfungen beauftragen.[675] Die beauftragten Wirtschaftsprüfer müssen entsprechend den handelsrechtlichen Vorgaben geeignet und unabhängig sein. Hinsichtlich der Überwachung der nicht zulassungspflichtigen Versicherungsvertreter gibt es demnach eine gesetzlich geregelte Überwachung, die mit Hilfe externer Prüfer umgesetzt werden kann.

Versicherer müssen seit dem 01.01.2014 auch genaue Vorgaben beachten, wie Kundenbeschwerden – auch gegenüber Vermittlern – ordnungsgemäß zu bearbeiten sind. Dazu werden Versicherer verpflichtet, „eine gut funktionierende und transparente Beschwerdebearbeitung" zu unterhalten, Beschwerden angemessen zu dokumentieren und der BaFin jährlich einen Beschwerdebericht zu übermitteln.[676] Im Rundschreiben wird der Beschwerdeprozess genau vorgegeben. Diese Maßnahme stellt einen sinnvollen Schritt dar, um mit Kundenbeschwerden angemessen umzugehen. Gerade der Beschwerdebericht ermöglicht der BaFin aber auch, Missstände leichter zu erkennen und aufsichtsrechtliche Maßnahmen zu ergreifen.

Trotz allem beachten gebundene Vertreter die Dokumentationspflichten unzureichend. Ebenso unzureichend dokumentieren nicht überwachte Mehrfachagenten und Versicherungsmakler.[677]

9.3.2 Möglichkeiten der Anpassung der Überwachung

Im Folgenden diskutieren wir, welche Möglichkeiten es gibt, die Überwachung zu verstärken oder zu verändern. Wir diskutieren im Einzelnen, ob

1. die Prüfungen verstärkt werden sollten,
2. der Prüfprozess angepasst werden sollte,
3. die Prüfung bei der BaFin gebündelt werden sollte und
4. eine neue, zentrale Einrichtung zur Überwachung gegründet werden sollte.

[675] § 83 Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 VAG; § 4 Abs. 3 Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.
[676] BaFin II, 2013 (unter B.1.) sowie BaFin III, 2013.
[677] Hierzu 4.2.3.2.

9.3.2.1 Verstärkte Prüfungen

Eine Maßnahme, auf die enttäuschenden Ergebnisse der Untersuchungen zu reagieren, könnte darin liegen, die Aufsichtsaktivitäten zu verstärken beziehungsweise erstmals aufzunehmen. Wir betrachten dies im Folgenden bezogen auf den Beratertyp.

9.3.2.1.1 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen unterliegen einer umfassenden Überwachung.[678] Eine sehr detailliert geregelte laufende Überwachung wird ergänzt durch Sonderprüfungen, die ohne besonderen Anlass durchgeführt werden können. Die Prüfung der Berater hat sich jetzt anscheinend eingespielt. Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) hat dazu wie folgt informiert:[679] Die ersten Erfahrungen mit dem Mitarbeiter- und Beschwerderegister seien vielversprechend.[680] Die sich aus den Meldungen ergebende Datenbank erweitere die bisherigen Erkenntnisquellen der BaFin deutlich und ergänze die Erkenntnisse aus den Prüfungen in den Zentralbereichen der Institute.[681] Im Bereich der Anlageberatung sei der BaFin erst kürzlich zusätzliches Personal zur Verfügung gestellt worden.[682] 125 Prüfungen seien im ersten Halbjahr 2013 vorgenommen worden.[683]

Die Anzahl der Prüfungen in den Filialen erscheint nicht sehr hoch. Rund 125 Prüfungen im ersten Halbjahr 2013 entsprechen auf das gesamte Jahr hochgerechnet 250 intervallunabhängigen Prüfungen. Ende 2011 gab es in Deutschland rund 40.000 Filialen.[684] Damit wurden weniger als 0,7% der Filialen geprüft. Dabei wurden im Zeitraum November 2012 bis Ende Juni 2013 7.443 Beschwerdeanzeigen eingereicht und nur sechsmal Bußgeldbescheide erlassen.[685] Sofern der Grund hierfür ein Personalmangel sein sollte, empfiehlt sich die Erhöhung des Personalbestands. Ein Personalbedarf wurde aber im Schreiben des BMF[686] nicht angeführt. Über 7.000 Beschwerden in acht Monaten sind auch nicht sehr viel, wenn man das Verhältnis der Beratungen zu den Beschwerden betrachtet: 187.969 Bankmitarbeiter waren zum 30. Juni 2013 bei der BaFin registriert, von denen der Großteil Anlageberater waren.[687] Angenommen von den registrierten Bankmitarbeitern sind 180.000 Anlageberater, die nur eine Beratung am Tag durchführten, dann entspräche das bei 200 Arbeitstagen pro Jahr 36 Millio-

---

[678] Hierzu 9.3.1.1.
[679] BMF, 2013.
[680] BMF, 2013.
[681] BMF, 2013.
[682] BMF, 2013.
[683] BMF, 2013.
[684] 37.719 ohne Deutsche Postbank AG, Deutsche Bundesbank, 2011.
[685] Handelsblatt, 2013.
[686] BMF, 2013.
[687] *Frühauf, Markus*, Frankfurter Allgemeine, 2013.

nen Beratungen. Das wiederum bedeutete, dass ungefähr 2 von 10.000 Beratungen zu einer Beschwerdeanzeige führen würden – eine sehr geringe Anzahl angesichts der in dieser Untersuchung festgestellten Dokumentationsdefizite. Es ist daher über weitere Gründe für die unzureichende Anzahl der Dokumentationen im durchgeführten Mystery-Shopping nachzudenken. Folgende Gründe kommen in Betracht: Verbraucher wissen teilweise nicht genau, was eine Dokumentation zum Beratungsgespräch ist.[688] Dementsprechend werden sie vermutlich auch nicht wissen, dass sie einen Anspruch darauf haben. Darüber hinaus zeigen die zu vermutenden Verwechslungseffekte in Mystery-Shopping und Verbraucher-Befragung, dass Kunden Beratungsdokumentationen nicht eindeutig erkennen und von anderen Unterlagen unterscheiden können.[689] Es liegt nahe, dass Kunden sich aus diesen Gründen nicht sehr häufig bei der BaFin über fehlende oder unzureichende Dokumentationen beschweren. Diese Gründe werden wir im nächsten Abschnitt betrachten.[690]

Angesichts der Tatsache, dass bei weitem nicht alle Anlageberater Protokolle übergeben haben, sollten die Wirkungen der neu geschaffenen Maßnahmen beobachtet werden. Die Möglichkeiten der BaFin – Sonderprüfungen – sollten stärker genutzt werden.

9.3.2.1.2 Finanzanlagenvermittler

Finanzanlagenvermittler müssen erst seit dem 01.01.2013 Beratungsprotokolle erstellen. Bei weitem nicht alle Testkäufer haben Protokolle erhalten.[691] Die Ergebnisse waren zwar besser als bei Versicherungsvermittlern,[692] aber noch nicht zufriedenstellend. Erfahrungsgemäß dauert es eine Zeit, bis sich der Markt auf neue gesetzliche Anforderungen einstellt. Die ersten Prüfungen von Finanzanlagenvermittlern, die auch Protokolle einbeziehen, werden im Jahr 2014 für das Jahr 2013 stattfinden. Insofern ist es zum jetzigen Zeitpunkt etwas zu früh, um eine Aussage darüber zu treffen, ob zusätzliche Prüfungen dazu führen, dass Finanzanlagenvermittler häufiger protokollieren.

Dennoch wird sich an den Defiziten des bisherigen Überwachungsverfahrens kaum etwas ändern.[693] Daher sollte eine Möglichkeit diskutiert werden, um alle Finanzanlagenvermittler anzuhalten, Protokolle zu erstellen: Es könnten verstärkt Prüfungen angeordnet werden. Um Sonderprüfungen nach § 24 Abs. 2 FinVermV anzuordnen, bedarf es bisher eines besonderen

[688] Hierzu 5.2.3.
[689] Hierzu 4.2.3.5 und 5.2.3.
[690] Hierzu 9.3.2.2.
[691] Hierzu 4.2.3.
[692] Hierzu 4.2.3.
[693] Hierzu weiter unten 9.3.2.2.1.

Anlasses wie zum Beispiel einer Beschwerde. Viele Verbraucher kennen ihre Rechte aber nicht und beschweren sich nicht, weil sie zum Teil auch gar nicht wissen, dass sie ein Protokoll erhalten müssen und wie ein Protokoll aussieht.[694] Daher könnte man Sonderprüfungen auch ohne Vorliegen eines besonderen Anlasses zulassen. Zum Beispiel könnten in regelmäßigen Abständen Stichproben-Prüfungen durchgeführt werden, die sich auf die Einhaltung der Dokumentationspflichten konzentrieren. Je nach Ergebnis kann der geprüfte Finanzanlagenvermittler in einem kurzen oder in einem langen Abstand erneut geprüft werden. Eine solche Regelung entspricht auch der Regelung hinsichtlich Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Die BaFin darf Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen im Hinblick auf die Einhaltung der Protokollierungspflichten auch ohne besonderen Anlass prüfen.[695] Sonderprüfungen ohne besonderen Anlass erscheinen geeignet, Vermittler zu disziplinieren. Sonderprüfungen stellen auch ein vergleichsweise mildes Mittel dar, um Vermittler zu einer sorgfältigeren Protokollierung anzuhalten. Im Hinblick auf die Bedeutung der Protokolle für Verbraucher und die Gefahren, die mit Anlagen verbunden sind, erscheint die Zulassung von Stichproben-Prüfungen auch angemessen, solange die zusätzlichen Prüfungen die Vermittler nicht übermäßig belasten. Die Bediensteten der Aufsichtsstellen unterliegen dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz. Sie müssen bei der Anordnung von Sonderprüfungen auch die Belange des Vermittlers würdigen. Schikanöse Prüfungen scheiden daher aus.

Daher empfiehlt sich Folgendes: Die Worte „aus besonderem Anlass“ sollten aus § 24 Abs. 2 Satz 1 FinVermV gestrichen werden.

9.3.2.1.3 Versicherungsvermittler

Versicherungsmakler und Mehrfachagenten werden zurzeit nicht im Hinblick auf die Einhaltung der Dokumentationspflichten überwacht. Im Bereich der Versicherungen haben besonders wenige Testkäufer Beratungsdokumentationen erhalten.[696] Das gilt für Versicherungsvertreter, Mehrfachagenten und Versicherungsmakler gleichermaßen.[697] Dokumentationen sind für Verbraucher sehr bedeutsam; das gilt für Anlageprodukte ebenso wie für Versicherungsprodukte.[698] Beratungsdokumentationen sollen Verbraucher sowohl bei der Vermittlung von Anlagen als auch Versicherungen schützen. Daher erscheint es sehr sinnvoll, Mehrfachagen-

[694] Hierzu 9.3.2.1.1.
[695] Hierzu 9.3.1.1 sowie § 35 Abs. 1 WpHG.
[696] Hierzu 4.2.3.2.
[697] Hierzu 4.2.3.2.
[698] Hierzu 5.2.4 bis 5.2.6.

ten, Versicherungsmakler und Versicherungsberater im Hinblick auf die Dokumentationspflichten ähnlich zu überwachen wie Finanzanlagenvermittler.

Dazu sollte § 15 VersVermV um die Inhalte des § 24 FinVermV ergänzt werden. Der Inhalt des § 25 FinVermV entspricht weitestgehend § 16 VersVermV. Der Katalog der Ordnungswidrigkeiten des § 18 Abs. 1 VersVermV sollte außerdem um Regelungen ergänzt werden, die § 26 Abs. 1 Nr. 14 – 17 FinVermV entsprechen. Dadurch werden die Pflichten zur regelmäßigen Vornahme von Prüfungen und dem Dulden von Sonderprüfungen durch Bußgeldtatbestände abgesichert, auch ohne besonderen Anlass. Ob die genannten Ergänzungen von der Ermächtigungsgrundlage des § 34d Abs. 8 GewO gedeckt sind, ist fraglich. § 34d Abs. 8 Satz 3 GewO erhält eine Ermächtigungsgrundlage dafür, die Vermittler zu prüfen und jährliche Prüfberichte zu verlangen. Diese Ermächtigungsgrundlage bezieht sich aber auf § 34d Abs. 8 Satz 1 Nr. 1 Buchstabe b) GewO, und damit ausdrücklich nicht auf die Informationspflichten, die in § 34d Abs. 8 Satz 1 Nr. 1 Buchstabe a) GewO genannt sind. Die Ermächtigungsgrundlage sollte daher entsprechend erweitert werden.

Es stellt sich die Frage, was für gebundene Versicherungsvertreter gelten sollte. Die Tatsache, dass Versicherungsvertreter an eine Gesellschaft gebunden sind, ist für die Informations- und Dokumentationspflichten grundsätzlich unerheblich. Verpflichtet ist der Versicherungsvertreter als Gewerbetreibender, wenngleich er keiner Erlaubnis bedarf.[699] Im Interesse einer einheitlichen Überwachung sollten Versicherungsvertreter beaufsichtigt werden wie die übrigen Versicherungsvermittler. Eine Zuständigkeit der BaFin für Vertreter und der Gewerbebehörden beziehungsweise Industrie- und Handelskammern für die anderen Vermittler erscheint nicht sinnvoll und nicht interessengerecht. Es ist nicht ungewöhnlich, sich mehrere Angebote von verschiedenen Vermittlern einzuholen. Eine Trennung der Zuständigkeiten von Behörden, wenn es zu Beschwerden kommt, verwirrt den Verbraucher und hindert ihn unter Umständen, sich zu beschweren. Inwieweit die Prüfprozesse angeglichen werden sollten, diskutieren wir im folgenden Abschnitt. Inwieweit Überwachungsaufgaben bei der BaFin gebündelt werden sollten, diskutieren wir in Kapitel 9.3.2.3.

Versicherungsvermittler und –berater sollten im Hinblick auf die Dokumentationspflichten überwacht werden wie Finanzanlagenvermittler.

[699] § 34 d Abs. 4 GewO.

9.3.2.2 Anpassung der Prüfprozesse

Zu diskutieren ist weiterhin, ob die Prüfungsverfahren anders ausgestaltet werden sollten. Anknüpfungspunkt ist insbesondere die Tatsache, dass sich alle Überwachungsstellen externer Prüfer bedienen, vor allem Wirtschaftsprüfer. Folgende Punkte erscheinen diskussionswürdig:[700]

1. Externe Prüfer gehen zum Teil nicht in die Büros der Vermittler, sondern lassen sich Unterlagen anhand von Fragebögen schicken. Die Unterlagen werden stichprobenartig ausgewählt.
2. Externe Prüfer werden zum Teil von den zu prüfenden Vermittlern ausgewählt und bezahlt.

9.3.2.2.1 Finanzanlagenvermittler

Im Bereich der Vermittlung von Finanzanlagen gilt: Für die regelmäßige jährliche Prüfung wählen die Finanzanlagenvermittler den Prüfer selbst aus und vergüten den Prüfer. Nur bei Sonderprüfungen wählt die zuständige Behörde den Prüfer aus.[701] Die Rechnung des Prüfers bezahlt der Vermittler. Diese Regelungen in §§ 24 und 25 FinVermV gelten erst für Prüfungen ab dem Kalenderjahr 2013. Doch auch bisher haben Prüfungen auf einer vergleichbaren Grundlage in § 16 MaBV (Makler- und Bauträgerverordnung) stattgefunden. Der Prüfungsstandard des Instituts der Wirtschaftsprüfer (IDW) ist noch nicht an die neuen Regelungen §§ 24, 25 FinVermV angepasst. Da die Regelungen in §§ 24 und 25 FinVermV aber mit § 16 MaBV vergleichbar sind, können die hier angestellten Überlegungen den aktuellen IDW Prüfungsstandard[702] berücksichtigen. Dieser sieht Folgendes vor:[703] „Der Prüfungsauftrag nach § 16 MaBV würde an sich eine lückenlose Prüfung aller unter die Verordnung fallenden Vorgänge erfordern. Bei Massenvorgängen ist diese aus Zeit- und Kostengründen nicht durchführbar. Hier genügt nach der allgemeinen Berufsauffassung eine unter Berücksichtigung des Fehlerrisikos durchgeführte Prüfung in Stichproben. Dabei gibt die Feststellung von Verstößen Anlass zur Ausdehnung der Prüfung auf weitere Vorgänge gleicher Art“. Das bedeutet: Wirtschaftsprüfer können sich bei der regelmäßigen jährlichen Prüfung darauf beschränken, Stichproben anzufordern. Die Vermittler bekommen vom Wirtschaftsprüfer einen Anforderungsbogen und werden aufgefordert, beispielhafte Unterlagen – ab dem Jahr 2013 dann auch Beratungsprotokolle – einzureichen. Dieses Vorgehen eröffnet Spielräume für Manipulatio-

[700] Diese Hinweise haben wir aus Gesprächen mit Wirtschaftsprüfern erhalten.
[701] § 24 Abs. 2 Satz 2 FinVermV.
[702] IDW PS 830, 2011.
[703] IDW PS 830, 2011, Rn. 8.

nen durch den Finanzanlagenvermittler. Der Finanzanlagenvermittler könnte dem Prüfer einwandfreie Unterlagen als Stichprobe zur Verfügung stellen, obwohl er in der Mehrzahl der Fälle nicht ordnungsgemäß arbeitet.

Dieses Risiko sollen aber die Vorgaben (Berufsgrundsätze der Wirtschaftsprüfer) vermeiden. Wirtschaftsprüfer müssen die Stichprobe nach bestimmten Verfahren und Kriterien erheben. Beim Verfahren mit bewusster Auswahl wählt der Wirtschaftsprüfer die in die Stichprobe einzubeziehenden Elemente einer Grundgesamtheit „subjektiv aufgrund seiner persönlichen Erkenntnisse und Erfahrungen eigenverantwortlich, selbstständig und nach pflichtgemäßem Ermessen“[704] aus. Er muss also eine Stichprobe aufgrund bestimmter, vorher feststehender Kriterien erheben. Solche Kriterien können bestimmte Zeiträume, bestimmte Volumina oder bestimmte Kunden sein.[705] Es ist also nicht gestattet, dass der Prüfer die Elemente aus einem Prüfungsfeld ohne sachliche Überlegungen, also aufs Geratewohl, auswählt.[706]

Beim Verfahren mit Zufallsauswahl werden mathematisch-statistische Regeln angewendet. Dabei haben „alle Elemente der Grundgesamtheit eine berechenbare, gleiche Wahrscheinlichkeit größer Null, in die Stichprobe einbezogen zu werden“.[707] Unabhängig davon, welche Methode der Wirtschaftsprüfer heranzieht: Wenn er die fachlichen Regeln beachtet, wozu er verpflichtet ist[708], ist das Risiko weitgehend eingeschränkt, dass der zu prüfende Finanzanlagenvermittler manipuliert. In jedem Fall ist es nicht gestattet, dass der zu prüfende Gewerbetreibende die Auswahl selbst vornimmt. Zu bedenken ist, dass das Prüfverfahren auch verhältnismäßig sein muss. Würde man in jedem Fall verlangen, dass der Wirtschaftsprüfer jedes Jahr alle Unterlagen in den Büroräumen des Finanzanlagenvermittlers prüft, würde das hohe Kosten verursachen. Damit wären die häufig als Einzelunternehmer oder in kleinen Büros zusammengeschlossenen Vermittler finanziell überfordert.[709] Das aktuell vorgesehene mehrstufige Verfahren schützt sowohl die Interessen der Kunden, als auch die Belange der Finanzanlagenvermittler sehr ausgewogen. Die Grundlage sind regelmäßige jährliche Prüfungen, häufig auf Grundlage von Stichproben. Werden Unregelmäßigkeiten festgestellt, muss eine tiefergehende Prüfung erfolgen. Bei Beschwerden – oder wie hier vorgeschlagen auch ohne besonderen Anlass – können zusätzliche Prüfungen angeordnet werden, bei denen die zustän-

[704] WP-Handbuch, Rn. 121.
[705] WP-Handbuch, Rn. 124, 128.
[706] WP-Handbuch, Rn. 122.
[707] WP-Handbuch, Rn. 129.
[708] § 4 Abs. 1 BS WP/vBP. Die Vorgaben zu den Stichproben sind solche fachlichen Regeln.
[709] Hierzu 9.2.2.

dige Überwachungsstelle den Prüfer auswählt. Eine weitere Anpassung dieses Verfahrens erscheint nicht erforderlich.

Nachteilig auf das Prüfverfahren könnte sich auch auswirken, dass die Prüfer von den Geprüften ausgewählt und bezahlt werden. Es entstehen laufende Geschäftsbeziehungen. Daraus können sich finanzielle Abhängigkeiten ergeben. Allerdings sind Gebühren für eine Prüfung nach § 16 MaBV mit bis zu 1.000 Euro[710] vergleichsweise niedrig. In jedem Fall sind diese Gebühren zu niedrig, um eine wirtschaftliche Abhängigkeit des Wirtschaftsprüfers zu begründen. Gespräche mit Wirtschaftsprüfern weisen eher darauf hin, dass die Prüfungen nach § 16 MaBV nicht ertragreich sind und solche Aufträge zum Teil sogar abgelehnt werden. Außerdem sieht das deutsche Recht an verschiedenen Stellen vor, dass unabhängige Einrichtungen von einer Partei vergütet werden.[711] Das Verfahren zeichnet sich durch ein Regel-Ausnahme-Prinzip aus, das eine effiziente Überwachung bei gleichzeitig möglichst niedrigem Aufwand ermöglicht. Nur bei den regelmäßigen Prüfungen wählt der zu Prüfende den Prüfer aus und bezahlt ihn direkt. Bei Sonderprüfungen wählt die zuständige Überwachungsstelle den Prüfer aus. Würden die zuständigen Überwachungsstellen auch bei der regelmäßigen Prüfung den Wirtschaftsprüfer auswählen, würde das den personellen Aufwand der Überwachungsstellen erhöhen. Diese Kosten müssten mit einer zusätzlichen Gebühr auf die Finanzanlagenvermittler umgelegt werden. Es würde also aufwendiger und teurer. Ob durch dieses Verfahren die Qualität der Prüfungen verbessert würde, erscheint fraglich. Wirtschaftsprüfer müssen Gesetze und fachliche Regeln beachten,[712] unabhängig davon, wer sie beauftragt. Insofern erscheint eine Änderung der Auswahl- und Vergütungsregelung nicht erforderlich, um Finanzanlagenvermittler zur besseren Einhaltung der Protokollierungspflichten anzuhalten.

Allerdings haben Gespräche mit Wirtschaftsprüfern ergeben, dass die zuständigen Überwachungsstellen zum Teil die Prüfberichte keiner Auswertung unterziehen. Auch im Rahmen eines Telefonats mit einer zuständigen Überwachungsstelle wurden erhebliche Defizite bei der Überwachung durch die Gewerbebehörden beklagt:[713] Die Gewerbebehörden seien fachlich und personell zum Teil nicht imstande, Prüfberichte auszuwerten. Zur Auswertung der Prüfberichte müssten andere Wirtschaftsprüfer beauftragt werden, weil es keine fachlich geeigneten Mitarbeiter gebe. Es wurde von Fällen berichtet, in denen Vermittler von den Ge-

[710] Diese Größenordnung ergibt sich aus Gesprächen mit Wirtschaftsprüfern.
[711] Zum Beispiel wird der Notar von einer Partei bezahlt, obwohl er ein unabhängiges Organ und Träger eines öffentlichen Amtes ist.
[712] § 4 Abs. 1 BS WP/vBP.
[713] Die Quelle möchte anonym bleiben.

werbebehörden auf Nachfrage[714] aufgefordert worden wären, erst gar keine Prüfberichte einzureichen. Diese Fälle wären im ersten Halbjahr 2013 bekannt geworden, weil Vermittler, die bisher eine Zulassung nach § 34c GewO hätten, eine Zulassung nach § 34f GewO hätten beantragen müssen. Wenn die Alt-Vermittler Prüfberichte hätten vorlegen können, wären sie unter Umständen von weiteren Zulassungsbedingungen befreit worden. Es hätte aber Vermittler gegeben, die keine Prüfberichte hätten vorlegen können, und trotz dieses Verstoßes gegen gesetzliche Vorgaben tätig gewesen wären, weil die Gewerbebehörde keine Prüfberichte verlangt hätte. Die Praxis zeigt demnach, dass die Gewerbebehörden keine ausreichende Überwachung der Finanzanlagenvermittler gewährleisten – das wurde zum Teil auch in Interviews mit Verbänden bestätigt[715].

Auch von anderen Seiten[716] wird bestätigt, dass die Gewerbebehörden keine ausreichende Überwachung der Finanzanlagenvermittler gewährleisten. Der Grund liegt vermutlich in fehlendem fachlich geeignetem Personal. Erforderlich ist, dass die zuständigen Überwachungsstellen die Prüfberichte der Wirtschaftsprüfer auswerten. Auch Prüfberichte, die keine Verstöße aufführen, sollten einer Plausibilitätskontrolle unterzogen werden. Insbesondere sollten alle Prüfberichte auf inhaltliche Vollständigkeit geprüft werden. Außerdem sollten in Zweifelsfällen Rückfragen an den Wirtschaftsprüfer gestellt werden, um festzustellen, ob eine ordnungsgemäße Prüfung erfolgt ist. So sollte zum Beispiel zumindest stichprobenartig gefragt werden, aus welcher Grundgesamtheit die Stichprobe nach welchem Verfahren und nach welchen Kriterien gezogen wurde. Wenn Unregelmäßigkeiten im Prüfbericht festgestellt werden, sollte die zuständige Überwachungsstelle eine Sonderprüfung nach § 24 Abs. 2 FinVermV beziehungsweise § 16 Abs. 2 MaBV veranlassen. Da es offenbar weit verbreitet keine Rückfragen durch die zuständigen Überwachungsstellen an die Wirtschaftsprüfer gibt, besteht die Gefahr, dass einzelne Wirtschaftsprüfer ihre Pflichten nicht genau beachten. Es kursiert unter Wirtschaftsprüfern der Begriff „Tonne-Prüfung“, weil die Prüfberichte der Wirtschaftsprüfer nicht beachtet werden, sondern quasi – bildlich gesprochen – in die Mülltonne wandern. Die dauerhaft fehlende Auswertung und stichprobenartigen Überprüfung der Prüfberichte birgt die Gefahr, dass einzelne Wirtschaftsprüfer ihre Pflichten nicht allzu ernst nehmen. Wenn dann noch langjährige Auftragsbeziehungen bestehen, könnte ein Wirtschaftsprüfer etwa die Stichproben nicht selbst ziehen, sondern dem zu Prüfenden die Auswahl überlassen. Die feh-

[714] Die Einreichung erfolgte nach § 16 MaBV ohne Anforderung durch die Gewerbebehörden. Hier geht es um den Sonderfall, dass Alt-Vermittler eine Genehmigung nach § 34f GewO beantragen wollten und dazu Prüfberichte einreichen wollten, um von weiteren Zulassungsbedingungen befreit zu werden.

[715] Hierzu zum Beispiel 7.2.5.

[716] Hierzu zum Beispiel BR-Drs. 209/11 (Beschluss), S. 14 sowie die Stellungnahmen: iff institut für finanzdienstleistungen e.V., 2011, S. 2; vzbv, 2011, S. 4 ff.

lende Auswertung und stichprobenartige Überprüfung der Prüfberichte stellt ein Einfallstor dar für eine Verletzung der Dokumentationspflichten durch Finanzanlagenvermittler sowie der Überwachungspflicht der Wirtschaftsprüfer.

In den Aufsichtsstellen sollte unbedingt genügend qualifiziertes Personal für die Überwachung der Vermittler zur Verfügung stehen. Alternativ bietet sich eine Übertragung der Überwachungsaufgaben auf eine übergeordnete Stelle, wie zum Beispiel die BaFin, an. Dazu 9.3.2.3.

9.3.2.2.2 Versicherungsvermittler

Da es bei Versicherungsvermittlern bisher keine Überwachung der Dokumentationspflichten gibt, bedarf es keiner Ausführungen zur Anpassung der Prüfprozesse. Die Ergebnisse, die bei den Finanzanlagenvermittlern gewonnen wurden, sollten aber berücksichtigt werden, wenn die empfohlenen Prüfprozesse im Versicherungsbereich eingerichtet werden.

9.3.2.2.3 Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

Anders als im Bereich der Finanzanlagenvermittlung verhält es sich mit den Prüfprozessen bei der BaFin. Auch die BaFin beauftragt Wirtschaftsprüfer, um ihre Prüfungsaufgaben wahrzunehmen.[717] Der Unterschied zum Einsatz der Wirtschaftsprüfer bei Finanzanlagenvermittlern ist folgender: Die BaFin beschäftigt Mitarbeiter, die für die Prüfung der beaufsichtigten Unternehmen qualifiziert sind. Die Mitarbeiter der BaFin sind imstande, die von den beauftragten Wirtschaftsprüfern eingereichten Berichte auszuwerten und gegebenenfalls zu beanstanden. Wenn Unregelmäßigkeiten festgestellt werden, oder bei Beschwerden, besuchen Mitarbeiter der BaFin selbst die betroffene Filiale.[718] Anders als bei den zuständigen Überwachungsstellen im Bereich der Finanzanlagenvermittlung besitzt die BaFin selbst die nötige Kompetenz. Daher ist sie in Wirtschaftsprüferkreisen auch geachtet und wird ernst genommen. Von „Tonne-Prüfungen“ wird nicht gesprochen, wenn die BaFin einen Wirtschaftsprüfer mit einer Prüfung beauftragt.

[717] Vgl. 9.3.1.1.
[718] BMF, 2013.

Die BaFin hat mit dem Mitarbeiter- und Beschwerderegister und der dazugehörigen Datenbank vielversprechende Erfahrungen gemacht.[719] Eine Anpassung der Prüfprozesse erscheint daher momentan nicht geboten. Die weiteren Erfahrungen mit dem erst Ende 2012 eingerichteten Mitarbeiter- und Beschwerderegister sollten abgewartet werden.

Allerdings sollte die Möglichkeit bekannter gemacht werden, dass sich Verbraucher bei der BaFin über Berater beschweren können.[720] Wenn sich Kunden nicht beschweren, kann die Aufsicht auch nicht anlassbezogen aktiv werden. Hat sich ein Kunde beschwert, muss die BaFin in angemessener Frist gegenüber dem Beschwerdeführer Stellung nehmen; dabei beachtet die BaFin die Verschwiegenheitspflicht.[721] Damit wird den Interessen des Beschwerdeführers, aber auch der überwachten Unternehmen genügt.

9.3.2.3 Bündelung der Zuständigkeit bei der BaFin

Eine weitergehende Maßnahme, um Vermittler dazu anzuhalten, ihre Dokumentationspflichten zu erfüllen, könnte darin bestehen, die Zuständigkeit für die Überwachung aller Vermittler bei der BaFin zu bündeln.

Anlass für diese Überlegung ist insbesondere folgende Ausgangslage: Es gab bisher Defizite bei der Überwachung der Finanzanlagenvermittler durch Gewerbebehörden.[722] Seit dem Jahr 2013 sind in einigen Bundesländern die Industrie- und Handelskammern für die Überwachung der Finanzanlagenvermittler zuständig. Doch die IHK'en sind nicht auf die Überwachung von Vermittlern spezialisiert. Laut Aussage eines IHK-Mitarbeiters ist die Überwachung ein Fremdkörper in der IHK; die IHK'en hätten ihre Kompetenz in der Aus- und Weiterbildung.[723] Es sei auch kein Personal, erst recht kein qualifiziertes Personal, für diese Aufgabe vorhanden.[724] Es ist also davon auszugehen, dass die Überwachung der Vermittler durch die IHK'en nicht dazu führen wird, dass Finanzanlagenvermittler besser überwacht werden und dadurch häufiger und besser dokumentieren.

Bei der Überwachung der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Versicherungsunternehmen durch die BaFin gibt es dagegen vergleichbare Defizite wie bei Finanzanlagenvermittlern nicht. Im Gegenteil: Die Mitarbeiter der BaFin sind qualifiziert. Die Überwachung

[719] BMF, 2013.
[720] Hierzu später genauer 9.12.
[721] § 4b Abs. 3 Satz 1 FinDAG.
[722] Hierzu 9.3.2.2.1.
[723] Telefonat mit einem Mitarbeiter einer IHK, der anonym bleiben möchte.
[724] Telefonat mit einem Mitarbeiter einer IHK, der anonym bleiben möchte.

von Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen, Kapitalverwaltungsgesellschaften und Versicherungsgesellschaften ist eine wesentliche Aufgabe der BaFin. Die BaFin und ihre Mitarbeiter sind bei den zu prüfenden Unternehmen und deren Mitarbeitern sowie Wirtschaftsprüfern anerkannt und respektiert. Wenn die Überwachung aller Vermittler, also der Versicherungsvermittler und -berater, aber auch der Finanzanlagenvermittler auf die BaFin übertragen würde, könnten Vermittler – entsprechende personelle Ressourcen vorausgesetzt – fachlich überwacht werden. Die insbesondere bei den Gewerbebehörden festgestellten Defizite könnten so ausgeglichen werden.

Zum Für und Wider einer Überwachung der Finanzanlagenvermittler durch die BaFin oder die Gewerbebehörden gibt es zahlreiche Meinungen.[725] Die wesentlichen Gründe, der BaFin die Überwachung sämtlicher Vermittler zu übertragen oder nicht zu übertragen, werden im Folgenden dargestellt und diskutiert.

Gegen eine Überwachung von Vermittlern durch die BaFin könnte sprechen, dass die BaFin ausgerichtet ist auf eine Institutsaufsicht.[726] Überwacht werden Banken und andere Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen sowie Versicherungsgesellschaften und Kapitalverwaltungsgesellschaften, aber eben keine (gewerblich tätigen) Berater.

Gegen dieses Argument spricht aber, dass die BaFin auch heute schon Berater prüft. Gebundene Versicherungsvermittler werden mittelbar durch die BaFin überwacht, wobei die BaFin vor allem tätig wird, wenn Beschwerden gegen einen Versicherungsvermittler vorliegen. Im Wertpapierbereich gibt es seit dem 01.11.2012 das Mitarbeiter- und Beschwerderegister bei der BaFin. Kunden können sich direkt bei der BaFin beschweren.[727] Kunden können sich auch bei einem Wertpapier-Dienstleistungsinstitut direkt beschweren. Dieses muss die Beschwerde zusammen mit weiteren Angaben dann der BaFin anzeigen.[728] Die Abteilung WA 3 ist für die Prüfung der Wohlverhaltensregeln[729] und den Anlegerschutz zuständig. Die Überwachung der Berater bei Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen im Hinblick auf die Einhaltung unter anderem der Dokumentationspflichten ist also Aufgabe der BaFin. Zwar ist die BaFin auf eine Institutsaufsicht ausgerichtet. Heute gehört aber die Überwachung der Berater im Rahmen der Institutsaufsicht zum Aufgabenbereich der BaFin.

---

[725] Hierzu zum Beispiel die Stellungnahmen verschiedener Verbände im Rahmen der Anhörung im Finanzausschuss des Bundestages zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts unter: Deutscher Bundestag, 2011.
[726] Hierzu zum Beispiel folgende Stellungnahme: AfW, 2011, S. 5; VOTUM, 2011, S. 4.
[727] § 4b FinDAG, Art. 17 GG. Hierzu auch die Erläuterung auf der Homepage der BaFin IV, 2013.
[728] Einzelheiten in § 34d Abs. 1 Satz 4 WpHG sowie §§ 7 und 8 WpHGMaAnzV.
[729] §§ 31 ff. WpHG.

Gegen eine Überwachung der Vermittler durch die BaFin könnte auch Folgendes sprechen: Der BaFin fehlt die nötige Behördenstruktur, um eine große Anzahl von gewerblichen Vermittlern in der Fläche zu überwachen.[730] Die BaFin könnte auch nicht in der Lage sein, mit ihren eigenen Mitarbeitern die große Zahl an freien Vermittlern zu überwachen. Gewerbebehörden und IHK'en sind dagegen in der Fläche vertreten. Gewerbebehörden sind auch seit langer Zeit mit der Überwachung gewerblicher Vermittler befasst.

Zutreffend ist, dass die BaFin mit ihrer aktuellen personellen Ausstattung nicht zusätzlich die Überwachung der Vermittler übernehmen könnte. Es müsste eine neue Abteilung, zumindest müssten neue Referate aufgebaut werden. Die BaFin bräuchte mehr Personal. Dann könnte sich die Überwachung freier Vermittler gut in die Behördenstruktur einfügen, wenn die BaFin die regelmäßigen Prüfungen nicht mit eigenen Mitarbeitern wahrnehmen würde, sondern Dritte zwischengeschaltet würden. Auch heute schon werden externe (Wirtschafts-)Prüfer zwischengeschaltet, um die Einhaltung der Wohlverhaltensregeln[731] zu überwachen.[732] Ebenso könnten externe Prüfer die regelmäßigen Prüfungen der freien Vermittler vornehmen, ähnlich, wie es jetzt geregelt ist.

Wenn externe Prüfer die regelmäßigen Prüfungen vornehmen wie heute in der Gewerbeaufsicht, könnte man Folgendes einwenden: Dann könnte man die Zuständigkeit für die Überwachung von Vermittlern auch gleich bei den Gewerbebehörden beziehungsweise Industrie- und Handelskammern belassen. Denn so oder so würde der zu Prüfende den Prüfer selbst auswählen. Doch es gibt wichtige Unterschiede zwischen der Beaufsichtigung durch die BaFin und durch Gewerbebehörden/IHK'en jenseits der Zwischenschaltung externer Prüfer. Die BaFin bleibt Herrin des Verfahrens, viel stärker, als dies im Gewerberecht vorgesehen ist. So sieht § 36 WpHG Folgendes vor: Das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen muss der BaFin den Prüfer vor Erteilung des Prüfungsauftrags anzeigen.[733] Die BaFin „kann innerhalb eines Monats nach Zugang der Anzeige die Bestellung eines anderen Prüfers verlangen, wenn dies zur Erreichung des Prüfungszweckes geboten ist" und „Widerspruch und Anfechtungsklage hiergegen haben keine aufschiebende Wirkung".[734] Die BaFin kann weiter bestimmte Inhalte für die Prüfung vorgeben oder Prüfungsschwerpunkte festlegen.[735] Sie kann selbst an den Prü-

[730] Hierzu zum Beispiel VOTUM, 2011, S. 4.
[731] §§ 31 ff. WpHG.
[732] § 36 Abs. 1 WpHG.
[733] § 36 Abs. 2 Satz 1 WpHG.
[734] § 36 Abs. 2 Satz 2 WpHG.
[735] § 36 Abs. 3 Sätze 1 und 2 WpHG.

fungen teilnehmen[736] und die BaFin kann Prüfungen ohne besonderen Anlass selbst oder durch Beauftragte durchführen.[737] Der Prüfer muss der BaFin direkt und unverzüglich nach Prüfungsende den Prüfbericht zukommen lassen[738] und die BaFin unverzüglich informieren, wenn der Prüfer schwerwiegende Verstöße feststellt.[739]

Neben dem stärkeren Einfluss auf das Prüfverfahren spricht folgendes Argument dafür, die Aufsicht bei der BaFin zu bündeln: Die BaFin hat die nötigen qualifizierten Mitarbeiter, um die Geeignetheit der externen Prüfer zu beurteilen, auf den Prüfprozess Einfluss zu nehmen und gegebenenfalls selbst vor Ort prüfen zu können. Diese Qualifikationen haben weder Gewerbeämter noch Industrie- und Handelskammern. Die fehlende Überwachungskompetenz hat sich als größtes Defizit bei der aktuellen Überwachung der Vermittler herausgestellt. Zudem ist die Überwachung eine Kernaufgabe der BaFin. Sie kann leichter geeignete Mitarbeiter finden, ausbilden und qualifizieren als Gewerbeämter und Industrie- und Handelskammern, weil bei ihr die Überwachungskompetenz gebündelt ist. Die Überwachung freier Vermittler könnte also durch die BaFin kompetenter erfolgen als bei Gewerbebehörden und IHK'en, weil die BaFin qualifiziertes Personal hat und besser rekrutieren und ausbilden kann. Mitarbeiter der BaFin könnten die Prüfberichte auf Plausibilität untersuchen und gegebenenfalls Nachprüfungen anordnen. Das Prüfniveau würde sich verbessern. Dadurch würde der Druck auf die Vermittler steigen, häufiger und auch sorgfältiger zu dokumentieren. Das wiederum würde dazu beitragen, den Zweck besser zu erfüllen, den der Gesetzgeber mit der Einführung von Dokumentationen verbunden hat.

Ebenso könnte man gegen eine Übertragung auf die BaFin anführen, dass die Aufsicht der BaFin über Anlageberater auch nicht dazu geführt hat, dass alle unsere Testkäufer von allen Anlageberatern Protokolle erhalten haben.[740] Jedoch war die Rücklaufquote höher als bei Versicherungsvermittlern und ähnlich hoch wie bei Finanzanlagenvermittlern. Allerdings ist die Ausrichtung der BaFin in Richtung Verbraucherschutz noch jung. Das Mitarbeiter- und Beschwerderegister für Anlageberater gibt es erst seit dem 01.11.2012, also kurz vor Beginn unserer Testkäufe. Die ersten Erfahrungen mit dem Mitarbeiter- und Beschwerderegister seien aber vielversprechend.[741] Es sei auch erst kürzlich neues Personal im Bereich der Anlagebera-

[736] § 36 Abs. 3 Satz 4 WpHG.
[737] § 36 Abs. 4 Satz 1 WpHG.
[738] § 36 Abs. 1 Satz 7 WpHG.
[739] § 36 Abs. 3 Satz 3 WpHG.
[740] Hierzu 4.2.3.2.
[741] BMF, 2013.

tung eingestellt worden.[742] Es ist heute zu früh, um ein Fazit zu den Auswirkungen der neuen Ausrichtung der BaFin hin zu Verbraucherschutz zu ziehen. Es spricht aber vieles dafür – Struktur, Qualifikation, Rekrutierung, Renommee, Beschwerderegister, Erfahrung –, dass die neue Ausrichtung der BaFin dazu beiträgt, Rücklaufquoten und Qualität der Beratungsprotokolle von Anlageberatern zu erhöhen.

Gegen die Überwachung der freien Vermittler werden oft die hohen Kosten angeführt, die mit einer Zuständigkeit der BaFin verbunden wären. So sollen 8.000 bis 12.000 Euro jährliche Kosten je Vermittler anfallen, wenn freie Vermittler von der BaFin überwacht werden.[743] Diese Kosten könnten tausende kleine Vermittlervertriebe nicht tragen und wären zur Betriebsaufgabe gezwungen.[744] Es erscheint richtig, dass Kosten in der angegebenen Höhe viele Vermittler zur Aufgabe zwingen würden. Die bisher anfallenden jährlichen Prüfungsgebühren von rund bis zu 1.000 Euro[745] haben die Finanzanlagenvermittler dagegen nicht wesentlich belastet. Allerdings müsste sich bei einer Aufsicht durch die BaFin vom Verfahren her nichts Wesentliches ändern. Finanzanlagenvermittler müssten nicht umfassend in den Anwendungsbereich des WpHG und des KWG einbezogen werden. Denkbar wäre, die gewerberechtliche Regulierung im Hinblick auf die Zulassung mit einer Zuständigkeit der BaFin im Hinblick auf die laufende Überwachung zu verbinden.[746] Dann würde das Zulassungsverfahren (Erlaubniserteilung sowie Widerruf/Rücknahme der Erlaubnis) wie bisher bei den Gewerbebehörden oder IHK'en angesiedelt sein. In dieser Hinsicht gab es bisher auch keine Beanstandungen. Insbesondere IHK'en haben einen Schwerpunkt in der Ausbildung. Sachkundeprüfungen und die Prüfung der Zulassungsvoraussetzungen können von den genannten Stellen bewerkstelligt werden. Defizite gibt es lediglich hinsichtlich der Überwachung. Wenn für die laufende Überwachung die BaFin zuständig wäre, müssten sich die Vermittler auch weiterhin einmal jährlich von einem geeigneten Prüfer prüfen lassen. Das Verfahren müsste sich nicht ändern. Die laufenden Gebühren für den Prüfer wären dieselben. Wenn eine Sonderprüfung veranlasst wird, muss der zu prüfende Vermittler diese zusätzlichen Kosten auch schon heute tragen. Auch in dieser Hinsicht müsste sich also nichts ändern.

Die einzige Frage ist, ob die BaFin für ihre Überwachungstätigkeit zusätzliche Gebühren berechnen müsste. Momentan werden die Prüfberichte von den zuständigen Überwachungsstel-

[742] BMF, 2013.
[743] Stellungnahme des AfW, 2011, S. 4.
[744] Ebenda.
[745] Diese Größenordnung ergibt sich aus Gesprächen mit Wirtschaftsprüfern.
[746] So schon der Vorschlag des Bundesrates, BR-Ds. 209/11 (Beschluss), S. 15.

len, insbesondere den Gewerbebehörden, ausgewertet. Allerdings, wie festgestellt,[747] nur unzureichend. Gebühren fallen dafür nicht an. Wenn die Überwachungsaufgabe im Interesse der Verbraucher auf die BaFin übertragen wird, könnten die zusätzlichen Kosten entweder durch Steuergelder finanziert werden. Die Länderhaushalte würden dadurch entsprechend entlastet. Oder der Bund könnte die Verordnung über die Erhebung von Gebühren und die Umlegung von Kosten nach dem Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz (FinDAGKostV) anpassen. So könnte der Bund in der FinDAGKostV eine Gebühr einführen, die der Vermittler jährlich an die BaFin für die Regelprüfung zahlen müsste. Im Gebührenverzeichnis der FinDAGKostV sind auch heute schon Gebühren von zum Beispiel nur 165, 250 oder 500 Euro vorgesehen. Eine Gebühr für die laufende Prüfung in Höhe von zum Beispiel 250 Euro würde Vermittler nicht übermäßig belasten. Gleichzeitig würde dadurch die Überwachungsqualität verbessert. Am 04.11.2013 waren 37.004 Finanzanlagenvermittler gemäß § 34f GewO registriert.[748] Im Versicherungsvermittlerregister waren am 30.09.2013 insgesamt 246.856 Versicherungsvermittler und –berater erfasst.[749] Bei rund 284.000 gewerblichen Vermittlern käme jährlich ein Betrag von 71 Millionen Euro an laufenden Gebühren zusammen (bei 250 Euro je Vermittler). Damit könnten 710 neue Mitarbeiter bei der BaFin mit einem jährlichen Gehalt von 100.000 Euro finanziert werden. Wenn jeder Mitarbeiter vier Prüfberichte am Tag auswerten würde, würde die BaFin ungefähr 100 Tage benötigen, um alle Prüfberichte auszuwerten. Es bliebe ausreichend Zeit, um Verstößen nachzugehen und Sonderprüfungen vorzunehmen. Überschaubare Mehrbelastungen können auf diese Weise zu einem deutlich besseren Überwachungsergebnis führen und damit zu einer besseren Dokumentationsqualität.

Die Übertragung nur der laufenden Überwachung auf die BaFin hätte weitere Vorteile: Finanzanlagenvermittler müssten nicht die auf Institute zugeschnittenen strengen Anforderungen des WpHG und KWG beachten. Monatliche Berichte an die Bundesbank nach § 25 KWG sind nur ein Beispiel dafür, dass viele Regelungen im KWG und WpHG nicht auf Vermittler passen, die oft Einzelunternehmer sind. Außerdem müssten Vermittler keiner Entschädigungseinrichtung beitreten, wie der Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen (EdW). Es würde wie bisher der Nachweis einer Vermögenschaden-Haftpflichtversicherung genügen. Für Vermittler würde sich in der Praxis kaum etwas verändern. Die zusätzlichen Kosten wären überschaubar. Das Überwachungsniveau würde deutlich

[747] Hierzu 9.3.2.2.1.
[748] DIHK I, 2013.
[749] DIHK II, 2013.

steigen. Das wiederum sollte dazu führen, dass Vermittler die Dokumentationspflichten besser einhalten.

Die Vorteile einer Überwachung der Vermittler durch die BaFin gegenüber einer Überwachung durch die Gewerbeämter und IHK'en wurden geschildert. Hinzu kommt, dass die Zuständigkeit der BaFin für die laufende Überwachung der Vermittler auch zu einer bundeseinheitlichen Überwachung mit einheitlichen Maßnahmen, zum Beispiel mit Bußgeldern, führen würde. Die oft kritisierte Zersplitterung der Überwachung der Finanzanlagenvermittler[750] wäre damit beendet.

Die Bundesregierung hat den damaligen Vorschlag des Bundesrats abgelehnt, eine geteilte Aufsicht über Finanzanlagenvermittler zu schaffen. Dieses „Mischmodell" widerspreche dem gewählten Ansatz. Außerdem würden Vermittler unterschiedlichen Aufsichten unterliegen, wenn sie mehrere gewerberechtliche Erlaubnisse innehätten, zum Beispiel für die Vermittlung von Darlehen oder Immobilien.[751] Aber die aktuellen Regelungen haben auch zu unterschiedlichen Zuständigkeiten geführt. So sind zum Beispiel in einigen Bundesländern für die Erlaubnis und deren Rücknahme/Widerruf die IHK'en zuständig, für Bußgelder oder Gewerbeverbote dagegen die Gewerbebehörden oder Kreise.[752] Vermittler müssen sich daher auch heute schon in einigen Bundesländern mit verschiedenen Zuständigkeiten auseinandersetzen. Die Übertragung der laufenden Aufsicht auf die BaFin unter Beibehaltung der Zuständigkeiten für die Zulassung bei den Gewerbebehörden und IHK'en würde dagegen erhebliche Vorteile bringen. Die Zuständigkeit der Gewerbebehörden oder IHK'en für die Erlaubniserteilung und deren Widerruf/Rücknahme würde ein schnelles, unkompliziertes, aber doch angemessenes Zulassungsverfahren gewährleisten. Dieses Verfahren eignet sich für oft kleine Vermittlervertriebe viel besser als die institutsbezogenen Zulassungsvoraussetzungen nach dem KWG/WpHG.

Auf der anderen Seite dient die laufende Aufsicht durch die BaFin der besseren Überwachung der Vermittler, die nach den Ergebnissen dieser Studie erforderlich ist. Für Verbraucher würde dies auch weitere Vorteile mit sich bringen: Die BaFin könnte als übergeordnete Beschwerdestelle etabliert werden, an die sich Kunden bei Unregelmäßigkeiten bei Finanzberatungen immer wenden können. Dadurch würde auch die Aufmerksamkeit der Verbraucher geschärft. Verbraucher können sich <u>eine</u> Beschwerdestelle besser merken als <u>verschiedene</u>,

[750] Hierzu zum Beispiel die Stellungnahme des vzbv, 2011, S. 5.
[751] BT-Drs. 17/6051, S. 64.
[752] Hierzu 9.3.1.2.

auch bei einem Umzug in ein anderes Bundesland. Es bietet sich auch an, die BaFin als Beschwerdestelle bekannt zu machen, damit Verbraucher ihre Rechte besser kennen und wahrnehmen können. Es sprechen sehr gute Gründe dafür, Finanzanlagenvermittler hinsichtlich der laufenden Überwachung unter die Aufsicht der BaFin zu stellen und die Gewerbebehörden und IHK'en entsprechend zu entlasten.

Der Bund darf die Zuständigkeit der BaFin entsprechend erweitern, wenn er dafür die Gesetzgebungszuständigkeit hat.[753] Betroffen ist das Recht der Wirtschaft, das Gegenstand der konkurrierenden Gesetzgebung ist.[754] Auf dem Gebiet des Wirtschaftsrechts „hat der Bund das Gesetzgebungsrecht, wenn und soweit die Herstellung gleichwertiger Lebensverhältnisse im Bundesgebiet oder die Wahrung der Rechts- oder Wirtschaftseinheit im gesamtstaatlichen Interesse eine bundesgesetzliche Regelung erforderlich macht".[755] Der Gesetzgeber wollte mit den für Finanzanlagenvermittler geschaffenen Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten ein Anlegerschutzniveau auf der Ebene des 6. Abschnitts des WpHG herstellen.[756] Für die Überwachung der Einhaltung dieser Pflichten bei Banken und anderen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen ist aber die BaFin zuständig. Aus den geschilderten Gründen ist die BaFin auch im Hinblick auf gewerbliche Vermittler besser geeignet für die laufende Überwachung. Hinzu kommt, dass einzelne Vermittler übergeordneten Vertriebsorganisationen angeschlossen sind. Sowohl die Vertriebsorganisationen als auch die einzelnen Vermittler haben eine Gewerbeerlaubnis. Nur eine bundesweit tätige Behörde kann Unregelmäßigkeiten aufdecken, die im Rahmen einer solchen Vertriebsorganisation strukturell vorkommen, zum Beispiel, weil Vermittler gezielt zu fehlerhaftem Verhalten angehalten werden. Wenn für jeden Vermittler eine andere Gewerbebehörde zuständig ist, können solche strukturellen Unregelmäßigkeiten weder festgestellt noch angegangen werden. Die Wahrung der Rechts- und Wirtschaftseinheit erfordert damit im gesamtstaatlichen Interesse eine bundesgesetzliche Regelung. Daher darf der Bund die Zuständigkeit der BaFin entsprechend erweitern.

Zu diskutieren ist auch, ob die laufende Überwachung anderer Vermittler ebenfalls auf die BaFin übertragen werden sollte. Im Bereich der Versicherungen könnte das Mehrfachagenten, Versicherungsmakler und Versicherungsberater betreffen. Der künftige Honorar-Finanzanlagenberater nach § 34h GewO[757] könnte ebenfalls betroffen sein.

[753] Art. 87 Abs. 3 Satz 1 GG.
[754] Art. 74 Abs. 1 Nr. 11 GG.
[755] Art. 72 Abs. 2 GG.
[756] BT-Drs. 17/6051, S. 30.
[757] Ab 01.08.2014, vgl. Art. 5 HAnlBG.

Die Gründe, die für eine Übertragung der laufenden Überwachung der Finanzanlagenvermittler auf die BaFin sprechen, gelten uneingeschränkt auch für die anderen gewerblichen Vermittler, die Dokumentationspflichten unterliegen.[758] Für Versicherungsvermittler und -berater wurde empfohlen, dieselben Überwachungspflichten einzuführen wie für Finanzanlagenvermittler.[759] Gewerbebehörden werden dieselben Defizite aufweisen, wenn sie Beratungsdokumentationen von Versicherungsvermittlern prüfen sollen und bei Unregelmäßigkeiten einschreiten sollen. Nichts anderes gilt für den künftigen Honorar-Finanzanlagenberater. Insofern sollten auch Versicherungsvermittler und -berater sowie Honorar-Finanzanlagenberater der laufenden Überwachung durch die BaFin unterstellt werden mit denselben Gründen, die für Finanzanlagenvermittler gelten.

Wenn diesem Vorschlag entsprochen wird, müsste die Zuständigkeit der BaFin für die laufende Aufsicht geschaffen werden. Die Zuständigkeit für die laufende Aufsicht über Finanzanlagenvermittler und Honorar-Finanzanlagenberater könnte im WpHG begründet werden. Diese sollten getrennt von den Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen beziehungsweise Honorar-Anlageberatern geregelt werden, da nur eine teilweise Zuständigkeit der BaFin geschaffen werden sollte. Für die Gewerbeerlaubnis und deren Rücknahme/Widerruf blieben die Gewerbebehörden beziehungsweise IHK'en zuständig. Auch sollten Finanzanlagenvermittler und Honorar-Finanzanlageberater nur bestimmte Vorschriften des WpHG zu beachten haben, insbesondere die Dokumentationspflichten.[760] Insofern müssten diese Vermittler künftig dieselben Vorschriften des WpHG sowie die dazugehörigen Verordnungen und Rundschreiben beachten wie die Berater der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen.

Für Versicherungsvermittler müsste eine neue Zuständigkeit im VAG geregelt werden. Die Dokumentationspflichten könnten in eine Verordnung übertragen werden, deren Ermächtigungsgrundlage sich dann nicht mehr im Gewerberecht befindet, sondern im Versicherungsaufsichtsrecht. Inhaltlich sollte die Verordnung dieselben Vorschriften zu den Dokumentationspflichten und zur Sanktionierung bei Verstößen enthalten wie in dieser Studie zum Gewerberecht entwickelt. Gebundene Vertreter sollten dann der einheitlichen Überwachung wegen ebenso überwacht werden wie die übrigen Versicherungsvermittler. Auch zu den Versicherungsvermittlern sollte die BaFin ein Beschwerderegister einführen. Beschwerden sollten ebenso behandelt werden wie bei Anlageberatern.

---

[758] Der Gegenstand der Studie ist beschränkt auf Beratungsdokumentationen.
[759] Hierzu 9.3.2.1.3.
[760] Diese Untersuchung erstreckt sich nur auf die Dokumentationspflichten.

Wir empfehlen, die Zuständigkeit für die laufende Überwachung von Versicherungsvermittlern, Versicherungsberatern, Finanzanlagenvermittlern und Honorar-Finanzanlagenberatern bei der BaFin zu bündeln.

9.3.2.4 Gründung einer neuen, zentralen Einrichtung zur Überwachung der Vermittler

Eine andere Möglichkeit wäre, die laufende Überwachung der Vermittler nicht der BaFin, sondern einer neu zu schaffenden Einrichtung zu übertragen. Diese neue Einrichtung müsste bundesweit zuständig und tätig sein. Eine solche Zuständigkeit könnte bei der Stiftung Warentest, dem vzbv, den Ombudsmännern oder einer neuen Einrichtung begründet werden. Damit könnte man den Argumenten entgegentreten, die gegen eine Zuständigkeit der BaFin sprechen: Institutsaufsicht, zu hohe Kosten, zu aufwendig.

Die Gründe, die gegen eine Zuständigkeit der BaFin für die laufende Überwachung sprechen, sind oben diskutiert worden. Eine solche laufende Überwachung gewerblicher Vermittler durch die BaFin ist kostengünstig möglich und würde das Überwachungsniveau deutlich steigern. Eine andere oder gar neue Einrichtung müsste die Überwachungskompetenz erst aufbauen, die bei der BaFin vorhanden ist. Die Kosten für den Aufbau einer neuen Einrichtung, auch im Zusammenhang mit bestehenden Einrichtungen, dürften erheblich höher sein, als wenn man die Aufgaben einer bestehenden und gut funktionierenden Aufsicht erweitert. Eine neue Überwachungsstelle müsste auch geeignetes Personal finden. Die Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung von Personal wird bei einer großen und funktionierenden Einrichtung wie der BaFin einfacher sein als bei einer neuen und kleineren Überwachungsstelle.

Die Schaffung einer neuen Überwachungsstelle erscheint nicht sinnvoll im Hinblick auf den Aufwand, die Kosten und das Personal. Es ist kein sachlogischer Grund ersichtlich, anstelle der etablierten und anerkannten BaFin eine neue Einrichtung zu schaffen und mit Aufsichtsaufgaben zu betrauen.

9.4 Abschaffung der Pflicht zur Dokumentation durch Beweislastumkehr

Häufig bringen Berater ihre Kunden in eine rechtlich ungünstige Position, weil Kunden die Beratungsdokumentation unterschreiben sollen.[761] Die Position des Kunden ist auch deshalb häufig ungünstig, weil Berater die gesetzlichen Anforderungen an Beratungsdokumentationen

[761] Hierzu 6.2.2.6.

nicht einhalten.[762] Um die Rechtsposition des Kunden zu verbessern, kann man auch über einen weiteren Weg nachdenken. Denkbar ist es, die Pflicht zur Dokumentation abzuschaffen und stattdessen gesetzlich anzuordnen, dass sich die Beweislast umkehrt.[763] Im Folgenden stellen wir die aktuelle Regelung der Beweislast zu den einzelnen Beratertypen vor und diskutieren anschließend die Frage der gesetzlich geregelten Beweislastumkehr.

9.4.1 Versicherungsvermittler

Wie verteilt sich die Beweislast momentan? Zu den Beweislastverteilungen im Versicherungsbereich gibt es Entscheidungen und Rechtsmeinungen. Der Versicherungsnehmer kann den Ersatz eines Schadens vom Versicherungsvermittler nach § 63 Satz 1 VVG verlangen, wenn der Schaden durch die Verletzung einer Pflicht nach § 60 oder § 61 entstanden ist. Der Vermittler ist nach § 63 Satz 2 VVG nicht zum Ersatz des Schadens verpflichtet, wenn der Versicherungsvermittler die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Grundsätzlich trägt der Versicherungsnehmer die Beweislast dafür, dass die Voraussetzungen eines Schadenersatzanspruchs wegen Verletzung der Beratungspflicht vorliegen.[764] Die Beweislast ist also im Einklang mit § 280 Abs. 1 BGB geregelt.[765] Soweit es um den Beweis der Pflichtverletzung geht, sind aber „die von der Rechtsprechung entwickelten Grundsätze der Beweislastverteilung nach Gefahren und Verantwortungsbereichen heranzuziehen“[766]. „Von dem Versicherungsvermittler kann deshalb zumindest – im Sinne einer sekundären Darlegungslast – verlangt werden, dass er darlegt, inwieweit er den Versicherungsnehmer informiert, aufgeklärt und beraten haben will“[767]. Dies kann der Vermittler leicht darlegen, wenn er seine Dokumentationspflicht erfüllt hat.[768] Wenn der Vermittler aber seine Dokumentationspflicht verletzt, „erscheint es gerechtfertigt, ihm das beweisrechtliche Risiko aufzuerlegen und dem Versicherungsnehmer Beweiserleichterungen bis hin zu einer Beweislastumkehr zuzubilligen“.[769]

---

[762] Hierzu 15.4.2.2.2.

[763] Dies fordert beispielsweise *Oehler*, 2012. Hierzu 3.7.2. Auch ein Vertreter der Honorarberater fordert dies, hierzu 7.2.4.

[764] Vgl. BGH vom 23.05.2007 (Az. IV ZR 93/06), VersR 2007, 1411; OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09-82), VersR 2010, 1181, 1182; OLG München vom 22.06.2012 (Az.: 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1293 (Rn. 34).

[765] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42e.

[766] OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09-82), VersR 2010, 1181, 1182; vgl. BT-Drs. 16/1935, S. 25 f zu § 42e.

[767] OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09), VersR 2010, 1181, 1182 m.w.N.

[768] OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09), VersR 2010, 1181, 1182.

[769] OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09), VersR 2010, 1181, 1182 m.w.N.; vgl. auch BT-Drs. 16/1935, S. 25 f. zu § 42e.; vgl. auch OLG München vom 22.06.2012 (Az.: 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1295; OLG Saarbrücken vom 04.05.2011 (Az.: 5 U 502/10 – 76, 5 U 502/10), VersR 2011, 1441, 1443 m.w.N.); *Reiff*, VersR 2010, 717, 727; *Maier*, VuR 2011, 3, 5 m.w.N.

Vermittler, die nicht dokumentiert haben, müssen dann auch beweisen, dass ihre Schilderung richtig ist.[770] Oder anders ausgedrückt: Wenn ein Vermittler nicht, nicht richtig oder nicht vollständig dokumentiert hat, besteht folgende – widerlegbare – Vermutung:

1. Eine nicht dokumentierte Bedarfsermittlung hat der Vermittler nicht vorgenommen,
2. eine nicht dokumentierte Beratung ist nicht erfolgt und
3. eine nicht dokumentierte Empfehlung hat der Vermittler nicht abgegeben.[771]

Der Vermittler muss diese Vermutung entkräften und den vollen Beweis dafür erbringen, dass er die geschuldete Beratung erbracht hat.[772] Außerdem muss ein Versicherungsvermittler, wenn er die Dokumentationspflicht nicht erfüllt hat, beweisen, dass der Schaden auch bei pflichtgemäßem Verhalten entstanden wäre. Es wird also vermutet, dass sich der Versicherungsnehmer beratungsrichtig verhalten hätte.[773]

Der Gesetzgeber hat mit den Regelungen im Versicherungsbereich den Schutz der Versicherungsnehmer bezweckt. Die Regelungen sollen es Versicherungsnehmern erleichtern, berechtigte Schadenersatzansprüche geltend zu machen.[774] In der Praxis zeigt sich, dass die Regelungen ihren Zweck erfüllen. Gerichte ziehen die Grundsätze der Beweislastverteilung nach Gefahren- und Verantwortungsbereichen heran und gewähren Versicherungsnehmern Beweiserleichterungen, wenn ein Vermittler seine Pflichten nicht erfüllt. Die Regelungen stellen damit ein „scharfes Schwert in der Hand des Versicherungsnehmers dar“.[775]

Es erscheint daher nicht erforderlich, die Dokumentationspflichten durch eine gesetzlich geregelte Beweislastumkehr abzuschaffen. Die vorhandenen Regelungen und die damit einhergehende Rechtsprechung schützen Versicherungsnehmer hinreichend. Außerdem würde eine gesetzlich angeordnete Beweislastumkehr einen erheblichen Eingriff in die Berufsfreiheit der betroffenen Unternehmen und Vermittler darstellen. An dessen Rechtfertigung wären hohe Anforderungen zu stellen. Da Versicherungsnehmer aber schon heute hinreichend geschützt sind, könnte eine gesetzlich angeordnete Beweislastumkehr kaum gerechtfertigt werden.

---

[770] OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09-82), VersR 2010, 1181, 1182.
[771] *Dörner*, in: Prölss/Martin, VVG. § 63 Rn. 12; siehe auch *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG § 6 Rn.. 34 f.; *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 47; *Maier*, VuR 2011, 3, 5.
[772] *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 47; *Maier*, VuR 2011, 3, 5.
[773] BT-Drs. 16/1935, S. 26 zu § 42e; OLG München vom 22.06.2012 (Az.: 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1295; *Münkel*, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG, § 6 Rn. 47, *Reiff*, VersR 2007, 717, 727 m.w.N.
[774] BT-Drs. 16/1935, S. 26 zu § 42e.
[775] *Reiff*, VersR 2007, 717, 727 m.w.N.

Ein weiteres praktisches Argument spricht dagegen: Verbraucher halten Dokumentationen auch für wichtig als Gesprächszusammenfassung, um besser eine Entscheidung treffen zu können.[776] Insofern sind Dokumentationen auch jenseits ihrer Beweisfunktion nützlich.

Eine Abschaffung der Dokumentationspflicht im Versicherungsbereich durch eine gesetzlich angeordnete Beweislastumkehr erscheint nicht sinnvoll. Dies gilt auch für eine die Dokumentationspflicht ergänzende gesetzliche Beweislastumkehr.

9.4.2 Finanzanlagenvermittler und Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

Die Regelungen im Anlagebereich unterscheiden sich von denen im Versicherungsbereich. Allerdings stimmen die Regelungen im WpHG und in der FinVermV weitgehend überein, so dass sie hier zusammen behandelt werden.

Wenn sich ein Kunde bei einem Anlageberater beraten lässt, kommt regelmäßig ein Beratungsvertrag zustande.[777] Dieser verpflichtet den Anlageberater, den Kunden anleger- und bedarfsgerecht zu beraten.[778] Wenn der Berater seine Pflichten schuldhaft verletzt, macht er sich schadenersatzpflichtig.[779] Der Kunde trägt die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass ein Beratungsvertrag besteht, dass der Berater eine Pflicht verletzt hat und dass die Pflichtverletzung zu einem Schaden geführt hat.[780] Der Berater muss dagegen darlegen und beweisen, dass er die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat, § 280 Abs. 1 Satz 2 BGB.

Häufig fällt es dem Kunden schwer, die Voraussetzungen für einen Anspruch auf Schadenersatz zu beweisen. Leicht zu beweisen ist noch das Vorliegen eines Beratungsvertrags. Nach ständiger Rechtsprechung kommt ein Beratungsvertrag schon zustande, wenn ein Interessent an eine Bank oder einen Anlageberater herantritt, um sich über eine Geldanlage beraten zu lassen, und daraufhin die Beratung beginnt.[781] Schwerer zu beweisen ist dagegen, dass der Berater eine Pflicht verletzt hat und diese Pflicht ursächlich für den erlittenen Schaden ist. Daher hat die Rechtsprechung zugunsten des Anlegers Beweiserleichterungen im Hinblick auf die Pflichtverletzung und die Kausalität entwickelt. Es genügt, wenn der Kunde die Falschberatung behauptet. Der Berater muss dann diese Behauptung substantiiert bestreiten

[776] Hierzu 5.2.4 bis 5.2.6.
[777] Hierzu 2.2.2.2.
[778] Hierzu. 2.2.2.2.
[779] § 280 Abs. 1 BGB.
[780] *Roller/Hackenberg*, VuR 2005, 127.
[781] Hierzu 2.2.2.2.

und darlegen, wie er im Einzelnen beraten und aufgeklärt hat. Nun muss der Kunde wiederum beweisen, dass die Darstellung des Beraters nicht stimmt.[782] Einen solchen Beweis zu erbringen, ist für Kunden ohne ein Beratungsprotokoll schwer. Die Protokollierungspflicht gilt aber erst für Anlageberatungen nach dem 31.12.2009[783] bzw. 01.01.2013[784]. Bevor es die Protokollierungspflicht gab, führte eine unterbliebene Protokollierung nicht zu einer Beweislastumkehr oder zu weiteren Beweiserleichterungen hinsichtlich der Pflichtverletzung.[785] Wenn aber feststeht, dass der Berater eine Aufklärungspflicht verletzt hat, gilt zugunsten des Kunden die Vermutung aufklärungsrichtigen Verhaltens, was bedeutet: Der Berater muss dann beweisen, dass der Kunde die – nicht erfolgte – Aufklärung nicht beachtet hätte und die Anlage auch erworben hätte, wenn der Berater den Kunden richtig aufgeklärt hätte.[786] „Diese Vermutung aufklärungsrichtigen Verhaltens gilt grundsätzlich für alle Aufklärungsfehler eines Anlageberaters“[787]. Außerdem gilt, wenn der Berater falsch beraten hat: Schon „der Erwerb der Kapitalanlage aufgrund einer fehlerhaften Information“ ist „ursächlich für den späteren Schaden“, „weil der ohne die erforderliche Aufklärung gefasste Anlageentschluss von den Mängeln der fehlerhaften Aufklärung beeinflusst ist“.[788]

Daraus ergibt sich, dass der Anleger aufgrund der bestehenden Beweisregeln ausreichend geschützt ist im Hinblick auf die Kausalität der Pflichtverletzung und auf das Verschulden. Zu Beiden liegt die Beweislast beim Berater. Der Anleger bleibt hingegen schutzbedürftig hinsichtlich des Beweises einer Pflichtverletzung.[789]

Das Beratungsprotokoll kann und soll die Beweisführung erleichtern. Fraglich ist, welche Folgen es für die Beweislastverteilung hat, wenn ein Berater gegen seine Dokumentationspflichten verstößt. Die bisherige Rechtsprechung ist ergangen, als es noch keine gesetzliche Dokumentationspflicht gab.[790] Werden Gerichte die Beweislast im Hinblick auf die Pflichtverletzung umkehren oder weitere Beweiserleichterungen entwickeln, wenn ein Berater gegen die Dokumentationspflicht verstoßen hat? Es spricht vieles dafür, dass die Gerichte die Recht-

[782] Ständige Rspr. BGH vom 24.01.2006 (Az.: XI ZR 320/04), NJW 2006, 1429, 1430 (Rn. 15 und 16 m.w.N. aus Rspr. und Lit.).
[783] § 47 WpHG.
[784] Hierzu 2.2.3.
[785] Vgl. BGH vom 24.1.2006 (Az.: XI ZR 320/04), NJW 2006, 1429, 1430 (Rn. 17).
[786] BGH vom 12.05.2009 (Az.: XI ZR 586/07), NJW 2009, 2298, 2300 (Rn. 22 m.w.N.); BGH vom 08.05.2012 (Az.: XI Z 262/10), VersR 2013, 628, 629 m.w.N.
[787] BGH vom 12.05.2009 (Az.: XI ZR 586/07), NJW 2009, 2298, 2300 (Rn. 22 m.w.N.); BGH vom 08.05.2012 (Az.: XI Z 262/10), VersR 2013, 628, 629 m.w.N.
[788] BGH vom 12.05.2009 (Az.: XI ZR 586/07), NJW 2009, 2298, 2300 (Rn. 22 m.w.N.).
[789] *Maier*, VuR 2011, 3, 6.
[790] Vgl. BGH vom 24.01.2006 (Az.: XI ZR 320/04), NJW 2006, 1429, 1430 (Rn. 17).

sprechung aus dem Versicherungsbereich[791] auf den Anlagebereich übertragen. Der Schutzzweck der Dokumentationen ist derselbe. Die gesetzlich verankerte Dokumentationspflicht trifft sowohl Versicherungsvermittler als auch (Finanz-)Anlageberater. Die Dokumentationspflichten sind für Anlageberater sogar strenger als für Versicherungsvermittler.[792] Es ist kein Grund ersichtlich, warum die Beweislastregeln, die die Rechtsprechung im Versicherungsbereich anwendet, nicht auch im Anlagebereich angewendet werden sollten.[793]

Vor diesem Hintergrund liegt es nahe, zunächst die Entwicklung der Rechtsprechung abzuwarten. Wenn sich die Rechtsprechung wie im Versicherungsbereich entwickelt, gelten dieselben Argumente gegen eine gesetzlich angeordnete Beweislastumkehr wie im Versicherungsbereich.[794]

Wenn man die Entwicklung der Rechtsprechung nicht abwarten möchte, sondern die Anleger sofort schützen möchte, könnte man eine gesetzliche Umkehr der Beweislast erwägen.[795] In diesem Fall wären Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Finanzanlagenvermittler gesetzlich verpflichtet zu beweisen, dass sie keine Beratungspflicht verletzt haben, wenn sie gegen die Dokumentationspflicht verstoßen haben.

Eine solche Umkehr der Beweislast würde dem Kunden die Beweisführung im Hinblick auf die Pflichtverletzung und damit die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen erleichtern. Der Kunde trüge kein Risiko mehr, einen Prozess zu verlieren, weil er die Pflichtverletzung durch den Berater nicht beweisen kann. Stattdessen träfe die Beweispflicht und damit das Prozessrisiko den Berater beziehungsweise die Gesellschaft, die das Verschulden ihres Beraters nach § 278 Satz 1 BGB zu vertreten hat. Die gesetzlichen Dokumentationspflichten wären dann überflüssig. Sie könnten abgeschafft werden. Die Berater würden aber nur scheinbar entlastet.

In der Praxis würde der Dokumentationsaufwand für Berater ansteigen. Berater können sich keine Haftungsrisiken erlauben. Das gilt umso mehr für große Vertriebe und Banken. Ein Fehler im Dokumentationsprozess könnte zu Massenverfahren und damit sehr hohen Schadenersatzleistungen führen. Um diese Folge zu vermeiden, würden Berater umfassend und

[791] Hierzu 9.4.1.
[792] Hierzu 2.2.1.2 und 2.2.2.2: Zum Beispiel: Kein Verzichtsrecht in der Anlageberatung, Protokoll auch ohne Geschäftsabschluss in der Anlageberatung.
[793] BT-Drs. 16/12814, S. 36; *Maier*, VuR 2011, 3, 10.
[794] Hierzu 9.4.1.
[795] Vorgeschlagen vom Bundesrat, BT-Drs. 16/12814, S. 32, abgelehnt von der Bundesregierung, ebenda, S. 36.

detailliert dokumentieren müssen. Die Folge der Beweislastumkehr wäre also nicht eine Entlastung der Berater, sondern im Gegenteil eine Zunahme des Dokumentationsaufwands.

Auch den Kunden wäre nicht in jeder Hinsicht geholfen. Bei Einführung der Beweislastumkehr hätten sie es zwar leichter, in einem Prozess zu obsiegen. In der Praxis müssten die Berater eher umfassende Dokumentationen erstellen. Ob umfassende, abschreckend wirkende Dokumentationen die Position des Kunden verbessern, erscheint fraglich. Hinzu kommt, dass Berater voraussichtlich vom Kunden verlangen würden, zumindest den Erhalt der Dokumentation zu bestätigen. Bei den Beratern stünde schließlich der Absicherungsgedanke im Vordergrund des Handelns. Das wiederum würde potenzielle Kunden verunsichern. Sie würden entweder die umfassende Dokumentation unterschreiben ohne zu lesen. Dann wiederum wäre den Kunden nicht geholfen. Sie wären schlechter gestellt als jetzt, da dann eine umfassende Dokumentation im Prozess vorliegt, die eher zugunsten des Beraters wirkt. Oder die Kunden würden die Dokumentation lesen. Das würden vermutlich die wenigsten Kunden machen. Wenn Kunden die dann umfassende Dokumentation läsen, könnten sie überfordert vom Umfang und von der Ausführlichkeit sein und gar kein Geschäft mehr abschließen. Eine Beweislastumkehr hätte vermutlich große Auswirkungen auf den Produktabsatz, der vermutlich zurückgehen würde. Es liegt auch nicht unbedingt im Interesse eines Kunden, aufgrund eines enormen Umfangs der Dokumentation verunsichert und von Geschäften abgehalten zu sein.

In jedem Fall stellt die Einführung einer Beweislastumkehr einen erheblichen Eingriff in die Berufsfreiheit der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Finanzanlagenvermittler dar, aber auch in das zivilrechtliche Regelungsgefüge. Es bräuchte starker Rechtfertigungsgründe für eine gesetzliche Beweislastumkehr. Auch momentan sind Kunden schon geschützt. Und es gibt gute Gründe dafür, dass die Rechtsprechung die Beweislastregeln aus dem Versicherungsbereich auf den Anlagebereich überträgt. Dann wären die Kunden ebenfalls geschützt, ohne dass es einer neuen Regelung bedarf. Vor dem Hintergrund der Erheblichkeit des Eingriffs erscheint es sinnvoll und erforderlich, zunächst die weitere Entwicklung der Rechtsprechung abzuwarten.

Angesichts der positiven Aussichten im Hinblick auf die Entwicklung der Rechtsprechung erscheint es uns nicht erforderlich, eine gesetzliche Beweislastumkehr bei Dokumentationen im Anlagebereich einzuführen, um Kunden besser zu schützen.

9.5 Ersetzen der Dokumentationspflicht durch zivilrechtliche Sanktionen bei Verstößen

Ein weiteres Instrument zur Disziplinierung der Vermittler könnte darin liegen, zivilrechtliche Sanktionen im Hinblick auf die Vertragsgrundlage einzuführen. Denkbar wäre, dass der Vertrag, der auf der Grundlage der Dokumentation geschlossen wurde, solange schwebend unwirksam ist, bis der Kunde eine ordnungsgemäße Dokumentation erhalten hat. Alternativ könnte ein Widerrufsrecht erst beginnen, wenn der Kunde eine ordnungsgemäße Dokumentation erhalten hat. Zum Beispiel beginnt die Widerrufsfrist bei Versicherungen nach § 8 Abs. 2 Satz 1 VVG erst zu dem Zeitpunkt, zu dem der Versicherungsnehmer bestimmte Unterlagen erhalten hat. Die in § 8 Abs. 2 Satz 1 VVG aufgeführten Nummern könnte man um eine weitere ergänzen, in der der Beginn der Widerrufsfrist an die Übergabe einer ordnungsgemäßen Dokumentation geknüpft wird.

Solche zivilrechtlichen Sanktionen sind Maßnahmen, die besonders schwer wiegen. Die Rechtsfolge, dass der Vertrag schwebend unwirksam ist oder die Widerrufsfrist nicht beginnt, ist von besonderem Gewicht. Solch belastende Maßnahmen brauchen entsprechend starke Rechtfertigungsgründe.

Die hier genannten zivilrechtlichen Sanktionen müssten geeignet sein, um Vermittler zu veranlassen, öfters und bessere Dokumentationen zu erstellen. Dagegen spricht, dass die Rechtsfolgen der Maßnahmen in erster Linie die Produktanbieter träfen. Wenn der Vertrag unwirksam bliebe oder der Kunde seine Vertragserklärung widerriefe, wären die Aufwendungen des Produktanbieters umsonst. Die Vermittler wären nicht unmittelbar von der Unwirksamkeit des Vertrags betroffen. Mittelbar hingegen schon. Gewerbliche Vermittler, sei es im Versicherungs- oder Anlagebereich, hätten keinen Anspruch auf Provision oder verlören ihren Anspruch auf Provision. Angestellte Berater, vor allem im Bankenbereich, könnten arbeitsrechtlich belangt werden, wenn die Arbeitgeber Dokumentationspflichten in die Arbeitsanweisungen aufgenommen haben. Produktanbieter könnten mit ihren Vermittlern auch vereinbaren, dass die Produktanbieter ein vermitteltes Geschäft nur annehmen, wenn der Vermittler eine ordnungsgemäße Dokumentation vorlegt. Für Honorarberater gilt dies nicht. Ihre Vergütung hängt nicht davon ab, ob ein Vertrag zustande kommt.

Die Folge wäre eine erhöhte Rechtsunsicherheit.[796] Solange nicht klar wäre, ob eine Dokumentation ordnungsgemäß erstellt und übergeben wurde, wüssten beide Seiten nicht, ob der

[796] Honorarberater sind in der Praxis kaum bedeutsam, vgl. 5.2.2.3. Deshalb werden sie hier nicht berücksichtigt.

Vertrag wirksam wäre oder später unwirksam würde. Dennoch würden beide Seiten ihre Pflichten aus dem – vielleicht gar nicht dauerhaft bestehenden Vertrag – erfüllen. Die genannten zivilrechtlichen Sanktionen führten zu einer dauerhaften Rechtsunsicherheit, die nicht im Interesse der Anbieter, aber auch nicht unbedingt im Interesse der Kunden und des Rechtsfriedens wäre.

Die Einführung der hier beschriebenen zivilrechtlichen Sanktionen könnte also geeignet sein, Vermittler zu häufigeren Dokumentationen zu bewegen, wenn auch nur mittelbar. Die Sanktionen hätten aber weitreichende und nachteilige Folgen. Sie müssten auch erforderlich sein, um die Dokumentationsqualität zu erhöhen.

Wenn man die beschriebenen Maßnahmen für geeignet hielte, dürften keine gleich geeigneten Maßnahmen ersichtlich sein, die Vermittler in gleicher Weise disziplinieren würden. Im Bereich der Versicherungsvermittlung sind folgende Maßnahmen sinnvoll:

1. den Zeitpunkt für die Erstellung und die Übergabe der Dokumentation vorziehen und
2. Fehler bei der Erstellung der Dokumentation mit einem Bußgeld belegen.

Im Versicherungs- und Anlagebereich ist außerdem sinnvoll,

1. die Überwachung der Vermittler und Berater zu verstärken und
2. die Aufsicht auf die BaFin zu übertragen.

Alle diese Maßnahmen sind weniger belastend, da die Verträge wirksam zustande kommen beziehungsweise wirksam bleiben, auch wenn gegen Dokumentationspflichten verstoßen wird. Außerdem treffen die genannten Maßnahmen direkt die Berater und damit die Adressaten der Dokumentationspflichten. Angesichts der weitreichenden Folgen der beschriebenen zivilrechtlichen Sanktionen bedarf es besonders schwer wiegender Rechtfertigungsgründe für die Einführung dieser Maßnahme. Solch schwer wiegende Gründe dafür, die zivilrechtlichen Sanktionen umzusetzen und nicht die anderen geeigneten und erheblich milderen Maßnahmen sind aber nicht ersichtlich.

Wir halten es nicht für sinnvoll, den Beginn der Widerrufsfrist von der Übergabe einer ordnungsgemäßen Dokumentation abhängig zu machen. Auch sollten Verträge nicht schwebend unwirksam sein, bis eine ordnungsgemäße Dokumentation übergeben wird.

9.6 Erfüllung der Dokumentationspflicht durch Gesprächsaufzeichnungen

Eine weitere Möglichkeit, die Erfüllung der Dokumentationspflichten zu verbessern, könnte darin bestehen, dass Berater ihre Dokumentationspflichten durch obligatorische Gesprächsaufzeichnungen erfüllen können. Gesprächsaufzeichnungen wären zwar mit einem erheblichen Einrichtungsaufwand verbunden.[797] Doch wenn die technischen Vorrichtungen eingerichtet sind, wäre der Dokumentationsvorgang einfacher umzusetzen als bisher. Die Häufigkeit von Dokumentationen und deren Qualität könnte dadurch erhöht werden.

Gesprächsaufzeichnungen bieten einen erheblichen Vorteil: Das Beratungsgespräch wird vollständig und umfassend dokumentiert. Im Streitfall kann das Gespräch lückenlos nachvollzogen werden. Einen solchen Genauigkeitsgrad kann keine schriftliche Dokumentation erreichen. Sofern aktuell auf Dokumente verwiesen wird, zum Beispiel eine Basisinformation, kann dies auch bei einer Gesprächsaufzeichnung geschehen. Der Berater kann den genauen Titel und den Stand des Dokuments im Gespräch benennen und so Unterlagen in das Beratungsgespräch einschließlich der Aufzeichnung einbeziehen. Gesprächsaufzeichnungen würden die Rechtsfindung im Streitfall und den Dokumentationsprozess erheblich erleichtern. Wenn Kunden die Aufzeichnung des Gesprächs übergeben bekommen, können sie sich Teile des Gesprächs auch nochmal anhören, wenn sie eine Unterstützung für ihre Entscheidung benötigen, wenngleich eine schriftliche Dokumentation übersichtlicher ist.

An die Aufzeichnung selbst müssten hohe Anforderungen gestellt werden. Die Aufzeichnungen dürften nachträglich nicht mehr geändert werden können. Sie müssten so gespeichert werden, dass sie wiedergefunden und zweifelsfrei zugeordnet werden können. Und es müsste gewährleistet sein, dass die Aufbewahrungsfristen für Dokumentationen eingehalten werden können. Der Zugriff durch Fremde müsste ausgeschlossen sein.

Diese technischen Vorgaben bereiten einigen Aufwand. Es bedarf neuer Speicherkapazitäten, es müssten neue Prozesse definiert werden und der Datenschutz müsste technisch sichergestellt werden. Das alles erfordert hohe Investitionen. Ein Vertreter eines Bankenverbands hat im Interview angemerkt, dass der Einrichtungsaufwand enorm sei. Rund 3.000 Euro würde allein die Einrichtung eines einzigen Arbeitsplatzes kosten.[798] Gerade bei großen Instituten kommen schnell Investitionen in Millionenhöhe zusammen. Und für Einzelunternehmer sind Kosten in Höhe von 3.000 Euro ebenfalls erheblich. Diesen Investitionen würde aber eine Einsparung an Zeit gegenüberstehen. Beratungsgespräche müssten nicht mehr schriftlich do-

[797] Darauf lässt auch die Aussage eines Bankenvertreters im Experteninterview schließen, hierzu 7.2.5.
[798] Hierzu 7.2.5.

kumentiert werden. Der Aufwand für schriftliche Dokumentationen wurde in einzelnen Experten-Interviews als erheblich dargestellt.[799] Einige Verbände sehen aber keinen großen zeitlichen Aufwand mehr für die Erstellung schriftlicher Dokumentationen, da die Berater jetzt eingespielt seien.[800] Und dennoch: Bei einer ordnungsgemäßen schriftlichen Dokumentation sollte der Berater Texte frei schreiben. Nicht jedem Berater fällt es leicht, Texte frei zu formulieren. Bei einer Gesprächsaufzeichnung muss der Berater im Wesentlichen nur zweimal auf einen Knopf drücken. Gesprächsaufzeichnungen sollten daher im Vergleich zu einer ordnungsgemäßen schriftlichen Dokumentation Zeit einsparen. Angesichts der Vielzahl der täglich stattfindenden Beratungsgespräche begründet selbst eine kurze Zeitersparnis von zum Beispiel fünf Minuten je Berater und Beratung in der Summe ein erhebliches Einsparpotenzial. Es spricht vieles dafür, dass sich die anfänglichen Investitionskosten durch die Einsparungen, die mit der Abschaffung der schriftlichen Dokumentation einhergehen, lohnen.

Folgende Gründe sprechen gegen die obligatorische Einführung der Gesprächsaufzeichnung. Überwiegend gaben die Verbandsvertreter in den Interviews zu bedenken, dass die persönliche Gesprächsatmosphäre verloren gehe, wenn man Gespräche aufzeichnete.[801] Eine vertrauliche Gesprächsatmosphäre sei wichtig, wenn man über finanzielle Angelegenheiten spreche. Wenn man Beratungsgespräche aufzeichnete, könnte das dazu führen, dass sich die Kunden unwohl fühlten und nicht über finanzielle Details, zum Beispiel das Einkommen und Vermögen, sprechen möchten. Oder sie könnten falsche Angaben machen. Es besteht demnach die Gefahr, dass die Aufzeichnung Ängste schürt, die zu einer Verschlechterung der Beratung führen könnten. Auch denkbar ist, dass Kunden ganz von der Beratung Abstand nehmen. Gesprächsaufzeichnungen berühren den Schutzbereich des Allgemeinen Persönlichkeitsrechtes (Art. 2 Abs. 1 in Verbindung mit Art. 1 GG), insbesondere das Recht am eigenen Wort. Wenn der Gesetzgeber Gesprächsaufzeichnungen obligatorisch vorgäbe, griffe er in den Schutzbereich des Allgemeinen Persönlichkeitsrechts der Kunden ein. Es bedürfte einer Rechtfertigung für diesen Eingriff. Angesichts der schon vorgeschlagenen Maßnahmen erscheint eine Rechtfertigung zumindest zweifelhaft. Hinzu käme, dass auch die Berater und Vermittler selbst betroffen wären. Bei angestellten Beratern gäbe es zusätzlich arbeitsrechtliche Implikationen. In Anbetracht der Tatsache, dass Gesprächsaufzeichnungen erhebliche Auswirkungen auf alle Beteiligten hätten, erscheint es nicht sinnvoll, obligatorische Gesprächsaufzeichnungen einzuführen.

[799] Hierzu 7.2.1.
[800] Hierzu 7.2.1.
[801] Hierzu 7.2.5.

Überlegenswert ist aber, Gesprächsaufzeichnungen auf freiwilliger Basis zuzulassen. Wenn Kunden und Berater sich einig sind, dass sie das Gespräch aufzeichnen wollen, dann könnte der Berater seine Dokumentationspflicht über die Gesprächsaufzeichnung erfüllen. Der Kunde könnte selbst über sein Recht am eigenen Wort verfügen, weil er eine umfassende Dokumentation erhält, die ihm in einem Prozess helfen könnte. Der Berater könnte eine Gesprächsaufzeichnung anbieten, weil sie zwar teuer in der Einführung ist, aber den Investitionen Zeit- und damit Kosteneinsparungen gegenüberstehen. Der Beratungsprozess würde verschlankt werden. Außerdem könnten Berater interessierten Kunden Gesprächsaufzeichnungen als Qualitätsmerkmal ihrer Beratung anbieten. Denn nur wer von seiner Beratung überzeugt ist, wird eine Aufzeichnung anbieten und damit eine detaillierte Überprüfung vor einem Gericht riskieren. Es erscheint sinnvoll, Gesprächsaufzeichnung als Alternative zur schriftlichen Dokumentation zuzulassen. Das gilt gleichermaßen für Banken, Versicherungsvermittler und -berater, Finanzanlagenvermittler und Honorarberater. Die Vorteile und Nachteile sind hinsichtlich aller Beratertypen dieselben. Dazu müsste in den betreffenden Gesetzen eine Ausnahmeregelung geschaffen werden. Die Regelungen im WpHG, im VVG (beziehungsweise in der VersVermV, wenn die Dokumentationspflichten dorthin übertragen werden) und in der FinVermV müssten ergänzt werden. Es bedarf genauer Vorgaben, in welchen Fällen eine Gesprächsaufzeichnung eine schriftliche Dokumentation ersetzen darf.

Folgende Punkte sollten zur Bedingung gemacht werden:

1. Der Berater bietet eine Gesprächsaufzeichnung freiwillig an.

2. Der Kunde akzeptiert das Angebot freiwillig und stimmt der Gesprächsaufzeichnung zu.

3. Es muss sichergestellt werden, dass jede Aufzeichnung eindeutig einem Kunden und einem Gespräch zugeordnet wird.

4. Sämtliche Inhalte der schriftlichen Dokumentation müssen wie bisher Gegenstand des Beratungsgesprächs sein. Der einzige Unterschied ist, dass sie nicht schriftlich festgehalten werden müssen.

5. Wenn auf andere Dokumente verwiesen wird, müssen auch bei der Gesprächsaufzeichnung die Vorgaben der BaFin beachtet werden, damit die Unterlagen Bestandteil der Dokumentation in Form der Aufzeichnung werden. Die Verweise laut BaFin-Vorgabe[802] sind mündlich im Gespräch anzubringen.

[802] Hierzu 2.2.2.2 zu 3) „Informationen über die persönliche Situation des Kunden“.

6. Am Ende des Beratungsgesprächs muss der Berater oder Vermittler dem Kunden eine Datei mit der vollständigen Gesprächsaufzeichnung übergeben. Geht ein Beratungsgespräch über mehrere Termine, muss die Datei am Ende der gesamten Beratung übergeben werden und jedes einzelne Gespräch enthalten.

   Der Kunde muss die Datei mit der Gesprächsaufzeichnung erhalten. Für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen gilt: Die Dokumentation muss in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger übergeben werden.[803] Ein anderer dauerhafter Datenträger kann zum Beispiel eine Datei sein, wenn sich der Kunde damit einverstanden erklärt.[804] Finanzanlagenvermittler müssen ihren Kunden eine Abschrift, gegebenenfalls auch elektronisch, übergeben.[805] Im Anlagebereich darf die Dokumentation demnach schon heute als Datei übergeben werden, wenn der Kunde sich damit einverstanden erklärt. Erforderlich ist aber, dass der Kunde die Dokumentation lesen kann.[806] § 3 Abs. 1 WpDVerOV wäre daher dahingehend anzupassen, dass auch Audio-Dateien zugelassen werden. Das Einverständnis sollte der Kunde in dem Moment erteilen, wenn die Gesprächsaufzeichnung vereinbart wird. Die Übergabe kann im Anlagebereich in Form eines Datenträgers erfolgen, zum Beispiel auf einer CD-ROM oder einem USB-Stick. Der Berater oder Vermittler darf eine Empfangsquittung vom Kunden verlangen.

7. Der Berater oder Vermittler muss sicherstellen, dass die Datei nachträglich nicht geändert werden kann. Weiterhin muss sichergestellt sein, dass die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zu Dokumentationen auch bei Gesprächsaufzeichnungen gewahrt werden.

Wir empfehlen, Gesprächsaufzeichnungen als Alternative zur schriftlichen Dokumentation unter bestimmten Bedingungen zuzulassen.

9.7 Schaffung und Anpassung von Verzichtsmöglichkeiten

Eine andere Frage ist, ob die Möglichkeiten zum Verzicht auf eine Beratungsdokumentation im Versicherungsbereich angemessen sind oder angepasst werden sollten. Außerdem könnte man darüber nachdenken, im Anlagebereich eine Verzichtsmöglichkeit zu schaffen. Letzteres

[803] Hierzu 2.2.2.3 und § 34 Abs. 2a Satz 2, 2. Halbsatz WpHG.
[804] Vgl. § 3 Abs. 2 WpDVerOV.
[805] Hierzu 2.2.2.3 und § 18 Abs. 1 Satz 2 und 4 FinVermV.
[806] Vgl. § 3 Abs. 1 WpDVerOV.

wird immer wieder von Bankenverbänden gefordert.[807] Auch *Oehler* fordert dies in seiner 2012 veröffentlichten Studie.[808]

Wir betrachten die Möglichkeiten nachfolgend nach Produkttypen getrennt.

9.7.1 Schaffung eines Verzichtsrechts bei Wertpapieren

Wenn Beratungen zu Wertpapieren stattfinden, kann der Kunde – anders als bei Versicherungen – nicht auf eine Dokumentation verzichten.[809] Im Anlagebereich haben vor allem Bankenvertreter gefordert, Verzichtsmöglichkeiten vorzusehen.[810] Kunden würden sich teilweise beschweren, weil sie die Protokollierung über sich ergehen lassen müssten, obwohl sie kein Protokoll haben wollten.[811] Die Verbraucher-Befragung zeigt, dass eine große Mehrheit Dokumentationen für wichtig hält und nicht auf sie verzichten möchte.[812] Die Verbraucher-Befragung zeigt aber auch, dass sich 20,9% der befragten Verbraucher ein Verzichtsrecht im Geldanlagebereich wünschen.[813] Diese Verbraucher möchten gern selbst bestimmen, ob sie eine Dokumentation erhalten möchten oder nicht. Insofern gibt es gute Gründe, über die Schaffung eines Verzichtsrechts im Wertpapierbereich zu diskutieren. Für die Schaffung eines Verzichtsrechts im Bereich der Wertpapierberatung sprechen folgende Gründe:

1. An erster Stelle zu nennen ist das Recht eines jeden Menschen, selbst zu entscheiden. Es muss wichtige Gründe geben, warum Kunden gegen ihren Willen eine Dokumentation aufgezwungen wird.
2. Außerdem erschweren Dokumentationen das Geschäft der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen. Jede Dokumentation bereitet zumindest einen zeitlichen Aufwand, der sich in Kosten für das Unternehmen niederschlägt. Solche Eingriffe in die Berufsausübungsfreiheit der Berater und ihrer Unternehmen bedürfen ebenfalls einer Rechtfertigung.

Folgende Gründe können den Eingriff in die Berufsausübungsfreiheit der Berater und Unternehmen sowie die Handlungsfreiheit der Kunden rechtfertigen: Es gab in der Vergangenheit zahlreiche Fälle von Falschberatungen. Kunden haben die falschen Produkte empfohlen bekommen und unter Umständen Schäden erlitten.[814] Beratungsdokumentationen setzen präven-

[807] Hierzu 7.2.2.
[808] Ausführlich 3.7.
[809] Hierzu 2.2.2.5.
[810] Hierzu 7.2.2 und 2.2.2.5.
[811] Das sagen Bankenvertreter, vgl. 7.2.2.
[812] Hierzu 5.2.4 und 5.2.7.2.
[813] Hierzu 5.2.7.2.
[814] Zum Beispiel haben Kunden große Verluste mit Lehman-Wertpapieren erlitten, dazu *Völklein*, 2010.

tiv an, damit Schäden durch Falschberatungen erst gar nicht entstehen. Dokumentationen geben Kunden die Möglichkeit, das Beratungsgespräch und die Empfehlungen nach dem Gespräch nachzuvollziehen, unklare Punkte oder offen gebliebene Fragen mit dem Berater zu klären, um dann auf einer klaren Grundlage eine informierte Entscheidung treffen zu können. Damit dienen Dokumentationen dazu, das Informationsgefälle von Beratern zu Kunden zu verringern. Die Mehrzahl der Kunden weiß nicht um die Risiken, die mit Geldanlagen verbunden sind, und die daraus möglicherweise erwachsenen Schäden. Weil ein natürliches Informationsgefälle zwischen Berater und Kunde besteht, müssen Kunden vor zu schnellen und nicht informierten Entscheidungen geschützt werden. Warum sollte also ein Verbraucher auf etwas, das ihn schützt, verzichten?[815] Außerdem tragen die Beratungs- und Dokumentationspflichten dazu bei, dass Berater alle wichtigen Punkte in der Beratung berücksichtigen; aus den gesetzlichen Vorgaben ergibt sich ein Leitfaden für die Beratung. Damit kann die Beratungsdokumentation auch der Qualitätssicherung dienen, wenn alle Vorgaben beachtet werden. Die Gründe belegen die grundsätzlich große Bedeutung der Beratungsdokumentationen.

Ob diese Gründe für alle Kunden angeführt werden können, erscheint fraglich. Es gibt Kunden, die regelmäßig Aktien kaufen und verkaufen und sich dazu eines Wertpapierberaters bedienen. Bevor diese Kunden kaufen, lassen sie sich Empfehlungen geben und diskutieren einzelne Überlegungen mit dem Berater. In diesen Fällen muss der Berater für jedes Gespräch eine Beratungsdokumentation anfertigen. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde sehr häufig solche Geschäfte tätigt, zum Beispiel einmal im Monat oder einmal in der Woche. Bedarf ein solch erfahrener Anleger, der aber noch kein professioneller Anleger ist,[816] eines Schutzes durch die obligatorische Übergabe einer Beratungsdokumentation? Die Dokumentation schützt einen solchen Kunden nicht, weil er weiß, was er tut. Er geht zum Beispiel das Risiko der Aktienanlage bewusst ein, um in renditeträchtige Substanzanlagen zu investieren. Im dargestellten Beispiel erscheint es überflüssig, bei jeder Beratung eine Dokumentation zu fordern. Dieser Kunde im Beispiel hat genügend Erfahrung mit Wertpapieren. Er muss weder vor zu schnellen Entscheidungen geschützt werden, noch benötigt er eine schriftliche Entscheidungsrundlage. Ein Grund, der den Eingriff in seine Handlungsfreiheit zu rechtfertigen vermag, ist nicht ersichtlich. Dieser Beispielkunde wird durch die Dokumentationspflicht bevormundet. Es erscheint daher empfehlenswert, für erfahrene Kunden ein Verzichtsrecht zu schaffen. Zu diesem Schluss kommt auch *Oehler* in seiner 2012 veröffentlichten Studie. Darin

[815] So Verbraucherschützer, hierzu 7.2.2.

[816] Professionelle Kunden sind in § 31a Abs. 2 WpHG definiert. Die Anforderungen in § 31a Abs. 2 Satz 2 Nr. 2 WpHG zeigen, wie hoch die Anforderungen für Unternehmen sind, als professionelle Kunden eingestuft zu werden. Eine natürliche Person wird nur in seltenen Fällen als professioneller Kunde eingestuft werden.

fordert er die Abschaffung der Sonderbehandlung des Verzichtsrechts im Versicherungsbereich. Er fordert die Möglichkeit für Kunden, auf ein Beratungsprotokoll für alle Verbraucherfinanzen zu verzichten.[817]

Das Verzichtsrecht muss aber klar definiert sein. Es muss einerseits sichergestellt werden, dass tatsächlich nur erfahrene Anleger davon Gebrauch machen können, die nicht schutzbedürftig sind. Andererseits sollten die Vorschriften so einfach sein, dass sie die Berater und Unternehmen entlasten. Wenn der Aufwand für den Verzicht selbst und für die Überwachung der Voraussetzungen zu groß ist, werden Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen diese Möglichkeit nicht anbieten. Damit würde das Verzichtsrecht sein Ziel verfehlen.

Der Bundesrat hat bereits im Jahr 2011 vorgeschlagen, ein Verzichtsrecht in einem neuen § 34 Abs. 2c WpHG vorzusehen. Dieser sollte wie folgt lauten: „Der Kunde kann auf die Anfertigung des Protokolls verzichten, wenn er vor Abgabe der Verzichtserklärung in einem Kalenderjahr mindestens zehn Erwerbsgeschäfte über Finanzinstrumente getätigt hat. Die Verzichtserklärung bedarf der Schriftform und muss die Bestätigung des Kunden enthalten, dass er die in Satz 1 genannte Anzahl an Geschäften über Finanzinstrumente getätigt hat. Der Kunde kann seinen Verzicht jederzeit widerrufen. Das Wertpapierunternehmen hat dem Kunden eine Ausfertigung der Verzichtserklärung mit einer Belehrung über sein Widerrufsrecht auszuhändigen“. [818]

Diese Regelung erscheint gut in die Praxis umsetzbar. Der Kunde kann einfach verzichten, indem er nur bestätigt, dass er zehn Wertpapier-Käufe im letzten Kalenderjahr getätigt hat. Diese Regelung eröffnet aber auch Missbrauchsgefahren. Niemand prüft, ob der Kunde tatsächlich erfahren ist. Es besteht das Risiko, dass sich Banken einen „Freifahrtschein“ besorgen, indem sie Kunden das Verzichtsrecht „verkaufen“. „Wenn Sie das nicht unterschreiben, müssen Sie jetzt noch 30 Minuten warten, bis ich die Dokumentation angefertigt habe.“ So oder ähnlich könnten Kunden zu einem leichtfertigen Verzicht bewegt werden. Dadurch könnten Sinn und Zweck der Dokumentationspflichten untergraben werden. Das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen muss sich schon vergewissern, dass der Kunde tatsächlich erfahren ist. Das ist auf zwei Wegen denkbar. Bei Bestandskunden erkennt der Berater aus den eigenen Systemen, ob und wie oft ein Kunde Wertpapiere gekauft hat. Bei neuen Kunden müssten sich Berater zehn Abrechnungen über Wertpapierkäufe vom Kunden vorlegen lassen.

[817] Hierzu 3.7.2.
[818] BR-Drs. 209/11 (Beschluss), S. 13, im Rahmen der Stellungnahme des Bundesrates zum Entwurf eines Gesetzes zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler-und Vermögensanlagenrechts.

Beides bedeutet keinen großen Aufwand. Weder für die Banken noch für die Kunden. Erfahrene Kunden haben sicherlich die Abrechnungen schnell zur Hand. Zu fordern ist also, dass Berater die Erfahrung des Kunden bei einer Prüfung belegen können müssen, indem wie beschrieben die Abrechnungen vorgelegt werden.

Der Zeitraum von einem Jahr und die Anzahl von zehn Wertpapierkäufen erscheinen sinnvoll. Bei zehn Wertpapierkäufen innerhalb eines Jahres kann man von genügender Erfahrung ausgehen. Ein Branchenvertreter hat in den Experten-Interviews eine Anzahl von fünf Geschäften vorgeschlagen.[819] Es gibt nicht die eine richtige Anzahl von erforderlichen Geschäften. Aber die Anzahl sollte im Hinblick auf die Bedeutung der Dokumentation und die fehlenden Erfahrungen mit Verzichten bei Wertpapieren eher größer als kleiner sein. Daher liegt eine Anzahl von zehn Wertpapierkäufen näher als fünf. Wenn Erfahrungen mit dem Verzichtsrecht vorliegen, kann man diese auswerten und gegebenenfalls die Anzahl senken. Die zehn Wertpapierkäufe sollten im laufenden Kalenderjahr getätigt worden sein. Das entspricht dem Wortlaut des Vorschlags des Bundesrates und erscheint sinnvoll und praktikabel.

Eine weitere Frage ist, ob der Verzicht umfassend für alle künftigen Wertpapiergeschäfte gelten sollte. Beispiel: Der Kunde hat zehn Anleihen gekauft und deshalb verzichtet. Jetzt möchte er eine Aktie kaufen. Weiteres Beispiel: Der Kunde hat zehn Aktien gekauft und deshalb verzichtet er und möchte jetzt ein Derivat (zum Beispiel eine Kaufoption) kaufen. In diesen Fällen hat der Kunde zwar Erfahrungen mit einer Produktgattung gesammelt. Ihm fehlen aber Erfahrungen mit der neuen Produktgattung. Die Risiken bei Aktien sind andere als die Risiken bei Anleihen. Die Risiken beim Optionsgeschäft sind andere als die Risiken bei Aktien. Im Interesse des Kunden ist es erforderlich, dass der Berater den Kunden über die weitergehenden Risiken der riskanteren Anlageklasse berät und dies dokumentiert. Daher erscheint es sinnvoll, den Verzicht immer nur für bestimmte Anlageklassen zuzulassen. Man könnte zum Beispiel in die Anlageklassen Geldmarktanlagen, festverzinsliche Wertpapiere, Immobilien, Aktien und sonstigen Anlagen (wie Derivate, Zertifikate, Hedgefonds) unterscheiden. Alternativ könnten die Wertpapierdienstleistungs-Unternehmen an die von ihnen gebildeten Anlage-Risikoklassen anknüpfen. Beispiel: Hat ein Kunde im laufenden Kalenderjahr acht Anleihen der Risikoklasse 3 gekauft und zwei Aktien der Risikoklasse 4, kann er auf Dokumentationen von Geschäften bis einschließlich der Risikoklasse 3 verzichten. Diese Einschränkung erscheint im Hinblick auf die Schutzwürdigkeit des Kunden erforderlich. Der Mehraufwand für die Berater erscheint vertretbar. Wertpapiere sind Risikoklassen zugeordnet. Die Voraus-

[819] Hierzu 7.3.

setzungen für den Verzicht sind einfach zu prüfen. Und da jeder Kunde für Wertpapiere bestimmter Risikoklassen eingestuft ist, kann auch die Dokumentation für den Verzicht auf ähnlichem Weg festgehalten werden.

Weitere Bedingungen für einen Verzicht erscheinen nicht sinnvoll, da der Aufwand sonst zu groß wird. Sie erscheinen aber auch nicht erforderlich. Die Berücksichtigung der Risikoklassen schützt den Kunden hinreichend und fordert von den Banken einen überschaubaren Mehraufwand ab. Wenn der Kunde die Erfahrungen einmal gesammelt hat, gehen sie nicht mehr verloren. Daher sollte – auch der Einfachheit wegen – der Verzicht dauerhaft erklärt werden können. Der Kunde sollte allerdings jederzeit seinen Verzicht widerrufen können. Wenn er einige Jahre keine Geschäfte mehr getätigt hat und wieder eine Dokumentation erhalten möchte, muss er das jederzeit verlangen können. Um die Widerrufsschwelle so niedrig wie möglich zu gestalten, sollte für den Widerruf Textform (§ 126b BGB) genügen. Auf das Recht des Kunden, den Verzicht jederzeit für die Zukunft widerrufen zu können, sollte in der Verzichtserklärung auffällig hingewiesen werden. Wie bei Versicherungen sollte der Verzicht nur durch eine gesonderte schriftliche Erklärung („Extrablatt“) zulässig sein. Diese Erklärung sollte den ausdrücklichen Hinweis enthalten, dass sich ein Verzicht nachteilig auf die Möglichkeit auswirken kann, gegen das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen.

Fazit: Empfehlenswert ist, ein Verzichtsrecht auf Dokumentationen in der Wertpapierberatung zu schaffen. Dazu sollten die bestehenden Vorschriften ergänzt werden, zum Beispiel in einem neuen § 34 Abs. 2c WpHG. Das Verzichtsrecht sollte an folgende Bedingungen geknüpft sein:

1. Der Kunde muss mindestens zehnmal Wertpapiere im laufenden Kalenderjahr gekauft haben.
2. Dies muss der Kunde der Bank nachweisen durch geeignete Belege, insbesondere Kaufabrechnungen. Die Bank muss diese Belege zwecks Nachprüfung aufbewahren.
3. Der Kunde muss schriftlich den Verzicht auf Dokumentationen erklären.
4. Der Verzicht gilt für die Zukunft und nur für die jeweilige Anlage- bzw. Wertpapierklasse. Niedrigere Risikoklassen (zum Beispiel 1 bis 3) sind vom Verzicht zu einer höheren Risikoklasse (zum Beispiel 4) erfasst. Möchte der Kunde riskantere Wertpapiere erwerben (zum Beispiel 5), benötigt er zehn dokumentierte Käufe von Wertpapieren dieser Risikoklasse (gemäß Beispiel 5) für einen Verzicht.

5. Der Verzicht gilt dauerhaft, kann aber jederzeit widerrufen werden. Über das Widerrufsrecht muss der Kunde deutlich sichtbar in der Verzichtserklärung informiert werden. Es genügt ein Verzicht in Textform. Der Verzicht muss in einer gesonderten schriftlichen Erklärung („Extrablatt“) erfolgen. Diese muss außerdem den Hinweis enthalten, dass sich ein Verzicht nachteilig auf die Möglichkeit auswirken kann, gegen das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen.

9.7.2 Schaffung eines Verzichtsrechts bei Finanzanlagen

Dieselbe Frage, die sich zu Wertpapieren stellt, stellt sich auch bei Finanzanlagen. Zu unterscheiden sind die verschiedenen in § 34f Abs. 1 Satz 1 GewO geregelten Finanzanlagen. Kunden, die sich regelmäßig zu Aktien beraten lassen und diese kaufen und verkaufen, können alternativ Aktienfonds erwerben. Die Interessenlage ist bei Kunden und Beratern im Hinblick auf offene Investmentvermögen[820] dieselbe wie bei Wertpapieren, da man mit offenen Investmentvermögen dieselben Ziele verfolgen kann und dieselben Anlagen erwirbt, nur eben im Rahmen eines offenen Fonds. Insofern kann auf die Argumentation und dessen Ergebnis verwiesen werden.

Empfehlenswert ist es demnach, ein Verzichtsrecht für offene Investmentvermögen zu schaffen. Das entspricht auch der Vorstellung des Branchenverbandes und der betreffenden Vermittlerverbände.[821] Es sollte dort geregelt sein, wo die Dokumentationspflicht geregelt ist. Sinnvoll erscheint ein neuer § 18 Absatz 4 FinVermV. Die Bedingungen sollten dieselben sein wie bei Wertpapieren.

Fraglich ist, ob das Verzichtsrecht auch auf geschlossene Investmentvermögen nach § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 GewO und Vermögensanlagen im Sinne des § 1 Abs. 2 VermAnlG nach § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 GewO übertragen werden sollte. Geschlossene Fonds weisen oft ein hohes Risiko auf. Häufig handelt es sich um unternehmerische Beteiligungen, die mit einem Totalverlustrisiko verbunden sind. Doch auch bei Wertpapieren gibt es Anlagen mit Totalverlustrisiko, zum Beispiel Optionen. Solche Anlagen sind bei Wertpapieren der höchsten Risikoklasse zugeordnet. Wenn ein Kunde regelmäßig, in den letzten zwölf Monaten, mindestens zehnmal, Wertpapiere dieser höchsten Risikoklasse gekauft hat, sollte er auf die Dokumentation verzichten können. Er ist dann erfahren hinsichtlich Anlagen in dieser Risikoklasse und bedarf keines Schutzes mehr durch eine Dokumentation. Nichts anderes sollte

[820] § 34f Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 GewO.
[821] Hierzu 7.2.2.

für Anleger geschlossener Beteiligungen gelten. Aber es wird selten vorkommen, dass Anleger zehn geschlossene Beteiligungen in einem Jahr erwerben. Eine große praktische Relevanz wird das Verzichtsrecht bei geschlossenen Beteiligungen nicht haben.

Aber wenn es Anleger gibt, die häufig in geschlossene Fonds investieren und genügend Erfahrungen gesammelt haben, sollten sie nach denselben Bedingungen wie bei Wertpapieren auf eine Dokumentation verzichten können. Nichts anderes kann gelten für Vermögensanlagen nach § 1 Abs. 2 VermAnlG, insbesondere Namensschuldverschreibungen und Genussrechte.

Vermögensanlagen sind nicht riskanter als geschlossene Investmentvermögen. Da die drei Gruppen von Anlageinstrumenten nach § 34f Abs. 1 Satz 1 GewO unterschiedlich sind und Vermittler auch jeweils Erlaubnisse für die drei Gruppen beantragen können, sollte das beim Verzichtsrecht berücksichtigt werden. Wie bei den Risikoklassen bei Wertpapieren muss der Anleger in einer der drei Gruppen des § 34f Abs. 1 Satz 1 GewO – offene Investmentvermögen nach Nr. 1, geschlossene Investmentvermögen nach Nr. 2 oder Vermögensanlagen nach Nr. 3 – erfahren sein, also zehn Anlagen innerhalb des laufenden Kalenderjahres erworben haben.

Wir halten es für sinnvoll, ein Recht auf Verzicht auf Beratungsdokumentationen auch bei der Beratung zu offenen und geschlossenen Investmentvermögen sowie sonstigen Vermögensanlagen nach § 1 Abs. 2 VermAnlG unter denselben Bedingungen wie bei Wertpapieren einzuführen.

9.7.3 Anpassungen des Verzichtsrechts bei Versicherungen

Anders als im Anlagebereich gibt es im Versicherungsbereich bereits eine Verzichtsmöglichkeit.[822] Es stellt sich die Frage, ob das Verzichtsrecht zu Recht besteht und ob es gegebenenfalls an das vorgeschlagene Verzichtsrecht im Anlagebereich angepasst werden sollte.

Dokumentationen dienen dem Anlegerschutz. Deshalb stehen Verbraucherschützer einem Verzichtsrecht grundsätzlich skeptisch gegenüber. Ein Grund, auf den Schutz einer Dokumentation zu verzichten, ist die fehlende Schutzwürdigkeit des Kunden. Wenn der Kunde erfahren ist, braucht er den Schutz einer Dokumentation nicht unbedingt. Die Möglichkeit eines freiwilligen Verzichts ist interessengerecht, denn warum sollte man einem Kunden etwas auf-

[822] Hierzu 2.2.1.5.

drängen, was er nicht braucht? Das Verzichtsrecht bei Versicherungen knüpft aber nicht an die Erfahrenheit des Verbrauchers an. Auch unerfahrene Kunden können nach § 6 Abs. 3 auf die Beratung und Dokumentation verzichten, wenn der Versicherer oder Vermittler wenige formelle Bedingungen einhält.[823] Bei Versicherungsberatern können Kunden dagegen wegen § 68 VVG nicht verzichten.

Diskussionswürdig erscheint die Frage, ob man nicht auch für den Verzicht auf die Dokumentation einer Versicherungsvermittlung verlangen sollte, dass der Kunde erfahren ist. Dafür spricht, dass die Dokumentationspflicht im Interesse und zum Schutz der Kunden eingeführt wurde. Des Schutzes bedürfen nur erfahrene Kunden nicht. Ohne diese Einschränkung bestünde folgende Gefahr: Vertriebe, die mehr an ihre eigenen Vorteile als an die Interessen der Verbraucher denken, könnten Kunden überrumpeln, leichtfertig den Verzicht auf die Dokumentation zu erklären. Dokumentationen bedeuten Aufwand, den sich die beschriebenen Vertriebe gern sparen möchten. Außerdem laufen solche Vertriebe ohne Dokumentation weniger Gefahr, Haftungsprozesse zu verlieren. Doch gerade Vertriebe, die die Kundeninteressen nicht direkt vor Augen haben, sollten mit der Beratungs- und Dokumentationspflicht zu einem kundenfreundlichen Verhalten bewegt werden.

Allerdings hat sich gezeigt, dass der Verzicht im Versicherungsbereich in der Praxis keine besondere Bedeutung erlangt hat. Das haben die Vertreter verschiedener Verbände der Versicherungswirtschaft und der Vermittlerschaft in den Befragungen mitgeteilt.[824] Bestätigt wurde diese Aussage durch die Verbraucher-Befragung[825] und durch das Mystery-Shopping.[826] Die oben geäußerte Sorge, dass Vertriebe Kunden zum Verzicht überrumpeln könnten, hat sich in der Praxis zumindest nicht relevant bestätigt. Dennoch gibt es anscheinend Vermittler, die den Verzicht gezielt einsetzen.[827] Außerdem sollten solche Verstöße im Rahmen der Überwachung aufgedeckt und angemessen geahndet werden.

Zu diskutieren ist auch, ob das Kriterium der Erfahrung geeignet ist, um einen Verzicht im Versicherungsbereich zuzulassen. Kunden werden oft nicht viele Erfahrungen mit verschiedenen Versicherungsverträgen sammeln. Im Anlagebereich gibt es Kunden, die regelmäßig Wertpapiere kaufen oder verkaufen, um ihr Vermögen gewinnbringend anzulegen. Versicherungen schließt man ab, um ein bestimmtes Risiko abzusichern. Die Verträge bleiben im

[823] Hierzu 2.2.1.5.
[824] Hierzu 7.2.2.
[825] Hierzu 5.2.7.
[826] Hierzu 4.2.3.
[827] Vgl. die Ergebnisse einer Untersuchung in 7.2.2.

Normalfall lange bestehen. Zwar können Versicherungsverträge oft nach einem Jahr gekündigt werden.[828] Aber in den meisten Versicherungssparten suchen Kunden nicht jedes Jahr einen neuen Versicherungsvertrag. Eine Erfahrung kann sich daher in vielen Fällen kaum einstellen, schon gar nicht innerhalb von zwölf Monaten. Ausnahmen sind denkbar, zum Beispiel: Wenn jemand ein großes Vermögen mit vielen Häusern hat und regelmäßig neue erwirbt, wird dieser Kunde häufig verschiedene Versicherungen abschließen, zum Beispiel Wohngebäudeversicherungen. Oder: Wer regelmäßig Häuser baut, wird häufig Bauversicherungen abschließen. Ein durchschnittlicher Haushalt schließt aber nicht laufend neue Versicherungen ab. Aber der Verzicht auf die Dokumentation soll schließlich auch die Ausnahme darstellen. Insofern spricht der Umstand, dass viele Kunden im Hinblick auf Versicherungen nicht erfahren sein werden, eher für das Erfordernis der Erfahrung.

Eine andere Frage ist, ob bei Versicherungen dieselbe Anzahl von Abschlüssen (zehn) und derselbe Betrachtungszeitraum (laufendes Kalenderjahr) wie im Anlagebereich geeignet sind, um die Erfahrenheit zu definieren. Zehn Versicherungsabschlüsse innerhalb des laufenden Kalenderjahres werden – wenn überhaupt – nur in den gerade genannten Ausnahmefällen erreicht werden. Überlegenswert erscheint, die Dauer des Betrachtungszeitraums zu verlängern sowie die Anzahl der geforderten Abschlüsse herabzusetzen. Anlagen und Versicherungen unterscheiden sich an einigen Stellen. So geht man mit Anlagen oft Risiken ein, um bestimmte Renditen zu erzielen, zum Beispiel: Marktrisiken oder auch Bonitätsrisiken. Es kann im schlimmsten Fall auch in sicher geglaubten Anlagen der Totalausfall drohen, wie das Beispiel Lehman Brothers[829] gezeigt hat. Wer einen Versicherungsvertrag abschließt, möchte sich hingegen gegen Risiken absichern. Im Vordergrund steht, finanzielle Nachteile zu vermeiden. Wer eine Versicherung abschließt, ist in aller Regel besser geschützt als derjenige, der keine abschließt. Beispiel Autodiebstahl: Wer keine Teilkaskoversicherung abgeschlossen hat, muss den Schaden in jedem Fall selbst tragen. Wer eine Teilkaskoversicherung abgeschlossen hat, bekommt den Schaden grundsätzlich ersetzt. Selbst wenn der Kunde über wichtige Punkte nicht aufgeklärt wurde und nicht der volle Betrag ausgezahlt wird, zum Beispiel, weil der Kunde eine Obliegenheit verletzt hat, bekommt er doch mehr als der nicht versicherte Kunde. Das Schutzbedürfnis ist also niedriger als im Anlagebereich. Eine Ausnahme stellen Rentenversicherungen ohne Garantien dar, insbesondere fondsgebundene, bei denen die Risiken mit denen der Direktanlage vergleichbar sind.

---

[828] Vgl. § 11 Abs. 1, 2, 4 VVG. Spätestens nach drei Jahren kann jeder Vertrag gekündigt werden, § 11 Abs. 4 VVG.

[829] *Völklein*, 2010.

Es erscheint auf der einen Seite grundsätzlich richtig, für einen Verzicht eine gewisse Erfahrenheit zu verlangen, um unerfahrene Kunden durch Dokumentationen zu schützen. Auf der anderen Seite können die Anforderungen an die Erfahrenheit im Versicherungsbereich geringer sein als im Anlagebereich. Denn bei Versicherungen liegt das Risiko in der Regel in einem Weniger an Leistung, aber nicht in einem Verlust an Substanz wie bei Anlagen.

Erforderlich, aber gleichzeitig auch ausreichend erscheint folgende Regelung: Wenn ein Kunde innerhalb der letzten drei Jahre mindestens drei Versicherungen abgeschlossen hat, ist er erfahren. Dabei müssen drei Versicherungen einer Sparte abgeschlossen worden sein, also zum Beispiel drei Kfz-Haftpflichtversicherungen. Denn die Versicherungssparten unterscheiden sich zum Teil sehr. In jeder Sparte gibt es Besonderheiten zu beachten, zum Beispiel: In der Hausratversicherung ist die richtige Ermittlung der Versicherungssumme wichtig und die Beachtung der Einschränkungen wie zum Beispiel für Wertsachen. In der privaten Haftpflichtversicherung gibt es andere Punkte zu beachten wie den Leistungsumfang (Gefälligkeitsschäden, geliehene Sachen) oder die Mitversicherung von Mietsachschäden. Ähnlich ist es im Anlagebereich, wo man Erfahrungen innerhalb einer Anlage- bzw. Risikoklasse gesammelt haben muss. Wer also jedes Jahr die Kfz-Versicherung wechselt, gilt nach drei Jahren als erfahren und kann dann für die Zukunft auf eine Dokumentation verzichten. Die Abstände von jeweils einem Jahr zwischen zwei Abschlüssen erscheinen nicht zu groß. Durch die Wiederholungen wird das Wissen verfestigt. Es entsteht eine Erfahrung. Wer regelmäßig Häuser kauft und Wohngebäudeversicherungen abschließt, kann schon nach dem dritten Versicherungsabschluss auf die Dokumentation verzichten, auch wenn noch keine drei Jahre vergangen sind.

Verbraucher, die nur selten einen Versicherungsvertrag abschließen, werden nach diesem Vorschlag nicht mehr verzichten können. Das erscheint zum Schutz der Verbraucher aber gerechtfertigt. Da bisher kaum verzichtet wurde und Verbraucher Dokumentationen überwiegend als wichtig bezeichnen,[830] spiegelt die vorgeschlagene Regelung den Normalfall wider. Die vorgeschlagene Regelung muss für alle Vermittler gleichermaßen gelten. Ob der Kunde eine Versicherung bei einem Versicherungsvermittler, in der Bank oder im Internet abschließt, ist unerheblich. Der Kunde muss gleichermaßen geschützt werden. Die neue, weitergehende Bedingung für einen Verzicht belastet die Vermittler auch nicht unangemessen. Der Umfang der Beratung und damit der Dokumentation richtet sich auch nach dem konkreten

[830] Hierzu 5.2.4.

Anlass und danach, wie komplex die Versicherung ist.[831] Bei einer Auslandsreise-Rücktritts- oder –krankenversicherung können sich Beratung und Dokumentation auf die Kernpunkte beschränken. Jedem Vermittler ist zuzumuten zu fragen, ob zum Beispiel schon eine Auslandsreise-Krankenversicherung besteht, und das auch festzuhalten. Im Internet ist die Dokumentationspflicht sogar noch leichter zu erfüllen, weil dort die Fragen automatisiert gestellt werden können und ebenso eine Dokumentation automatisiert erstellt werden kann. Es sind keine Gründe ersichtlich, warum zwischen einzelnen Vermittler-Typen unterschieden werden sollte. Es geht um den Schutz des Kunden, der bei erfahrenen Kunden entbehrlich ist. Ob der Kunde bei einem Vertreter, einem Makler, einem Versicherungsberater oder einem sogenannten Annex-Vermittler nach § 34d Abs. 9 Nr. 1 GewO einen Versicherungsvertrag abschließt, ist für die Schutzbedürftigkeit des Kunden nicht bedeutsam. Warum sollte ein erfahrener Kunde nicht verzichten können, wenn er sich von einem Versicherungsberater beraten lässt? Insofern sollten für alle Vermittler-Typen dieselben Vorgaben gelten.

Überlegenswert ist, Erfahrungen aus anderen Bereichen gelten zu lassen. Zum Beispiel könnte jemand, der regelmäßig Investmentfonds oder Aktien gekauft hat und deshalb ein erfahrener Anleger ist, auch als erfahren für fondsgebundene Versicherungen gelten. Ein solcher Anleger kennt zwar die Risiken, die sich aus Fonds ergeben. Aber er weiß nicht um die versicherungstypischen wichtigen Aspekte, zum Beispiel: Abschlussgebühren werden anders als bei einem Fondssparplan über die gesamte Laufzeit berechnet und in den ersten fünf Jahren von den Beiträgen abgezogen. Er würde bei einer Kündigung – anders als bei Fonds – Verluste aufgrund der Abschlusskosten erleiden. Die Verfügungsmöglichkeiten sind häufig auch nicht so flexibel wie bei Fonds. Insofern können die Erfahrungen aus dem Anlagebereich nicht auf Versicherungen, auch nicht auf kapitalbildende Versicherungen, übertragen werden. Anders herum ist es aber auch nicht erforderlich, bei fondsgebundenen Versicherungen die strengeren Anforderungen für einen Verzicht aus dem Anlagebereich heranzuziehen. Bei einzelnen Direktanlagen, zum Beispiel Investmentfonds, steht eher der Anlagegedanke im Vordergrund. Damit gehen ein regelmäßiges Überprüfen der Anlage und Anpassungen der Anlagen durch Verkäufe und Käufe einher. Bei fondsgebundenen Versicherungen steht normalerweise eher der Altersvorsorgegedanke im Vordergrund. Die Versicherung ist eher nicht das Anlageinstrument, sondern der Mantel, über den investiert wird. Investiert wird aber in der Regel mit dem konkreten Ziel, für das Alter vorzusorgen. Fondsgebundene Versicherungen werden daher nicht gekauft und verkauft wie zum Beispiel Fonds. Dennoch können und wer-

[831] Hierzu 2.2.1.2.

den aber die Fonds innerhalb des Mantels ausgetauscht, wenn dies erforderlich erscheint. Daher erscheint es gerechtfertigt, auch für fondsgebundene Versicherungen die milderen Verzichtsregeln gelten zu lassen.

Hinsichtlich der Dokumentation von Beratungsgesprächen zu Versicherungen empfehlen wir: Das Verzichtsrecht sollte in den betreffenden Regelungen § 6 Abs. 3 und § 61 Abs. 2 VVG so angepasst werden, dass nur erfahrene Kunden auf eine Dokumentation verzichten können. Wie bisher sollte der Verzicht nur durch eine gesonderte schriftliche Erklärung zulässig sein. Diese Erklärung sollte wie bisher den ausdrücklichen Hinweis enthalten, dass sich ein Verzicht nachteilig auf die Möglichkeit auswirken kann, gegen den Versicherer beziehungsweise Versicherungsvermittler/-berater einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen. Außerdem sollte – wie bei Anlagen – auf das Recht des Kunden hingewiesen werden, den Verzicht jederzeit für die Zukunft in Textform widerrufen zu können. Der Verweis auf §§ 60 bis 64 in § 66 VVG sollte gestrichen werden. Außerdem sollte der Verweis auf § 61 Abs. 2 in § 68 S. 1 VVG ergänzt werden.

9.8 Einführung der Dokumentationspflicht bei telefonischer Beratung zu Versicherungen und weitere Anpassungen

Versicherer müssen weder beraten noch dokumentieren, wenn der Versicherungsvertrag im Fernabsatz[832] geschlossen wird.[833] Für Versicherungsvermittler soll dies entsprechend gelten.[834] Dem steht aber Art. 12 Abs. 3 der Versicherungsvermittler-Richtlinie entgegen.[835]

Der Gesetzgeber ist davon ausgegangen, dass sich ein Versicherungsnehmer über folgende Tatsache bewusst sei: Wenn der Versicherungsnehmer einen Versicherer per Telefon, E-Mail oder auf ähnlichen Wegen kontaktiere, erhalte der Versicherungsnehmer keine Beratung. Der Versicherungsnehmer erhalte in diesem Fall nur die Standardinformation. Er müsse den Versicherer ausdrücklich fragen, wenn er ein weitergehendes Informationsinteresse habe. Diese Ausnahme wird zu Recht kritisiert. Denn gerade das Internet bietet zahlreiche Möglichkeiten, Kunden zu beraten und diese Beratung zu dokumentieren.[836] Der Kunde kann über einen Fra-

[832] Nach § 312b Abs. 1 und 2 BGB.
[833] Vgl. § 6 Abs. 6 VVG sowie Abschnitt 2.2.1.5.
[834] Hierzu 2.2.1.5.
[835] Hierzu 2.2.1.5.
[836] Vgl. *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 54 und vgl. *Schwintowski*, in: Bruck/Möller, § 6 Rn. 49; dagegen: *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 71, der aber eine völlige Befreiung des Versicherers von den Pflichten des § 6 ebenfalls ablehnt.

genkatalog automatisiert zum passenden Produkt geführt werden.[837] Auch bei einer telefonischen Beratung kann der Berater Fragen stellen, den Kunden beraten und nach dem Gespräch eine Dokumentation anfertigen. Dasselbe gilt für – eher selten vorkommende – Abschlüsse per Brief oder Fax. Auch hier gibt es einen Bearbeiter, der mit dem Kunden in Kontakt treten kann, um den Kunden zu beraten. Auch in diesem Fall kann problemlos eine Dokumentation angefertigt werden. Zudem hat der Gesetzgeber bei Wertpapieren und Vermögensanlagen jetzt auch Dokumentationspflichten eingeführt, wenn Geschäfte zum Beispiel über das Telefon abgewickelt werden. Es ist kein Grund ersichtlich, warum bei Versicherungen etwas anderes als im Anlagebereich gelten sollte.[838] Die Bedeutung der Dokumentation ist sowohl im Anlage- als auch im Versicherungsbereich groß.[839] Und die Beratung zu Versicherungen spielt in der Praxis sogar eine größere Rolle als die Beratung zu Anlagen.[840] Auch folgender Grund spricht dafür, die Regelung an den Anlagebereich anzupassen: Versicherungsverträge werden in der Regel nicht unter zeitlichem Druck geschlossen. Anders bei Käufen oder Verkäufen von Wertpapieren. Dort kann es erforderlich sein, eine Order schnell über das Telefon aufzugeben. Bei Versicherungen gibt es regelmäßig genügend Zeit, um Kunden zu beraten und eine Dokumentation anzufertigen. Beides ist auch auf allen Kommunikationswegen möglich. Für den Fall, dass es schnell gehen muss, insbesondere bei Gewährung einer vorläufigen Deckung, gibt es eine Sonderregelung, dazu weiter unten.

Es erscheint daher empfehlenswert, § 6 Abs. 6 VVG wie folgt anzupassen: Der Satzteil „oder wenn es sich um einen Vertrag im Fernabsatz im Sinn des § 312b Abs. 1 und 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs handelt“ sollte ersatzlos gestrichen werden. Da es eine entsprechende Regelung für Versicherungsvermittler nicht gibt, ist für Versicherungsvermittler nichts zu veranlassen.

Es bleibt dann bei der Möglichkeit des Versicherungsnehmers, sich die Angaben mündlich übermitteln zu lassen, „wenn der Versicherungsnehmer dies wünscht oder wenn und soweit der Versicherer vorläufige Deckung gewährt“.[841] Dann muss der Versicherer beziehungsweise der Versicherungsvermittler die Angaben beziehungsweise Informationen „unverzüglich nach

[837] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 54 und vgl. *Schwintowski*, in: Bruck/Möller, § 6 Rn. 49, jeweils m.w.N.
[838] Zur Harmonisierung der Regulierung der Verbraucherfinanzen und der Abschaffung der Sonderbehandlungen von Produkttypen und bestimmten Kommunikationsmitteln auch *Oehler* in 3.7.2.
[839] Hierzu 5.2.4.
[840] Hierzu 5.2.2.2.
[841] § 6 Abs. 2 Satz 2 VVG und § 62 Abs. 2 Satz 1 VVG.

Vertragsschluss dem Versicherungsnehmer in Textform übermitteln“[842]. Diese Sonderregelungen sollten bestehen bleiben. Sie helfen beiden Parteien, wenn der Versicherungsnehmer es eilig hat, den Versicherungsschutz zu erhalten. Wenn Eile geboten ist, sollten im Interesse des Kunden Erleichterungen gelten. Dies ist auch der Zweck der entsprechenden Ausnahmeregelungen im Anlagebereich.[843] Die Regelung erscheint angemessen, auch im Vergleich zur entsprechenden Regelung in § 34 Abs. 2a Satz 3 WpHG. Die in § 34 Abs. 2a Sätze 4 bis 6 WpHG vorgesehene Fristsetzung durch das Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen erscheint im Versicherungsbereich entbehrlich. Das Widerrufsrecht nach § 8 Abs. 1 VVG erlaubt dem Versicherungsnehmer innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Vertragsunterlagen vom Versicherungsvertrag zurückzutreten, ohne dass er Gründe angeben muss. Bei Lebensversicherungen beträgt die Widerrufsfrist sogar 30 Tage.[844] Damit ist der Versicherungsnehmer ausreichend geschützt.

Versicherer müssen aber in zwei Fällen nicht nach Vertragsschluss eine Dokumentation nachreichen: „wenn ein Vertrag nicht zustande kommt und für Verträge über vorläufige Deckung bei Pflichtversicherungen“[845]. Für Versicherungsvermittler gibt es nur eine Ausnahme: für Verträge über vorläufige Deckungen bei Pflichtversicherungen.[846] Diese Ausnahme hat folgenden Hintergrund:[847] Nach der Rechtsprechung stellt schon die Deckungskarte einen eigenständigen Vertrag dar.[848] Ohne diese Ausnahmeregelung müssten Versicherer und Vermittler zwei Dokumentationen erstellen: Für die Deckungskarte und für den darauf folgenden Vertrag. Da es um denselben Vertragsinhalt geht, sollte eine Dokumentation genügen. Dies entspricht auf Sinn und Zweck des Art. 13 Abs. 2 der Versicherungsvermittler-Richtlinie[849].[850] Und da die vorläufige Deckung meistens erteilt wird, weil der Versicherungsnehmer in Eile ist, sollte es bei der Dokumentation zum eigentlichen Vertrag bleiben. Die bestehenden Regelungen erscheinen sinnvoll.

Versicherer brauchen nicht zu dokumentieren, wenn kein Vertrag mit dem Kunden zustande kommt. Gemeint ist, dass „weder der mit Kunden in Aussicht genommene Versicherungsvertrag der Gegenstand der Befragung und Beratung“ … „war, noch ein anderer Versicherungs-

[842] § 6 Abs. 2 Satz 3, 1. Halbsatz VVG. Für Versicherungsvermittler gilt nach § 62 Abs. 2 Satz 2, 1. Halbsatz VVG bis auf den Einschub „spätestens mit dem Versicherungsschein“ dasselbe.
[843] § 34 Abs. 2a Sätze 3 bis 6 WpHG und § 18 Abs. 3 FinVermV.
[844] § 152 Abs. 1 VVG.
[845] § 6 Abs. 2 Satz 3, 2. Halbsatz VVG.
[846] § 62 Abs. 2 Satz 2, 2. Halbsatz VVG.
[847] Zum Folgenden siehe BT-Drs. 16/1935, S. 25.
[848] OLG Karlsruhe v. 20.7.2006 (Az. 12 U 86/06), r+s 2006, 414.
[849] ABl. EG, 2003.
[850] BT-Drs. 16/1935, S. 25.

vertrag zustande kommt".[851] In diesem Fall sei der Kunde nicht hinreichend schutzbedürftig; der Kunde sei mündlich informiert und das solle genügen.[852] Der Versicherungsnehmer kann aber auch in diesem Fall falsch durch den Versicherer beraten worden sein. Der Versicherer kann sich nach § 6 Abs. 5 VVG schadenersatzpflichtig machen. In diesem Fall müsste der Versicherungsnehmer den Beweis ohne die Beratungsdokumentation führen.[853] Das widerspricht aber dem Schutzzweck und der Bedeutung der Dokumentation. Auch im Anlagebereich muss eine Dokumentation erstellt werden, wenn es zu keinem Geschäftsabschluss kommt.[854] Für die Dokumentationserleichterung spricht, dass im Versicherungsbereich häufig einfache Privatversicherungen nachgefragt werden. Zum Beispiel sind Kfz-, Moped- und Haftpflichtversicherungen zwar sehr wichtig, die Beiträge und damit die Provisionseinnahmen sind aber sehr niedrig. Der Dokumentationsaufwand für solche Verträge ist gerechtfertigt, wenn ein Vertrag zustande kommt. Wenn Kunden aber von Versicherer zu Versicherer gehen, um Vergleichsangebote einzuholen, erscheint es unverhältnismäßig, auch ohne Zustandekommen irgendeines Vertrags eine Dokumentation vom Versicherer zu verlangen. Im Hinblick darauf erscheint die Ausnahmeregelung angemessen und kann beibehalten werden.

Versicherer sollten grundsätzlich auch dann dokumentieren, wenn ein Versicherungsvertrag im Fernabsatz geschlossen wird. Keine Dokumentation sollte – wie bisher – erforderlich sein bei vorläufigen Deckungen für Pflichtversicherungen und wenn kein Versicherungsvertrag zustande kommt.

9.9 Anpassung der gesetzlichen Vorgaben für die Inhalte der Dokumentation

In Kapitel 2.2 haben wir ausführlich dargelegt, welche Inhalte in Dokumentationen vom Gesetzgeber erwartet werden. Die Ergebnisse der Experten-Analyse zeigen, dass Berater diese Inhalte nicht immer vollständig und genau genug angeben.[855] Hinsichtlich der gemachten Fehler ist zu unterscheiden, ob 1. Berater Fehler machen, indem sie die Vorgaben nicht hinreichend beachten, oder 2. die gesetzlichen Vorgaben unvollständig und auslegungsbedürftig sind. Sofern die gesetzlichen Vorgaben unvollständig oder auslegungsbedürftig sind, könnten diese Vorgaben konkretisiert werden. Wenn die gesetzlichen Vorgaben eindeutig sind, haben Vermittler es leichter, diese zu befolgen. Spielräume, die zu unvollständigen oder unnützen

[851] BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[852] BT-Drs. 16/3945, S. 58.
[853] *Ebers*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, § 6 Rn. 33.
[854] BaFin II, 2010, BT 6.1.1.
[855] Hierzu ausführlich 6.2.3.

Angaben in Dokumentationen führen können, können so vermieden werden. Im Folgenden diskutieren wir mögliche Anpassungen der gesetzlichen Vorgaben. Wir unterscheiden nach Vorgaben für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen, Finanzanlagenvermittler und Versicherungsvermittler. Innerhalb dieser Abschnitte zu den Beratertypen gehen wir auf die verschiedenen Abschnitte der Beratungsdokumentation ein, die im Rahmen der Experten-Analyse als problematisch identifiziert wurden.

9.9.1 Anpassungen der Vorgaben für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen

9.9.1.1 Angaben zum Kunden, Berater und Beratungsgespräch

Die Vorgaben für Beratungsprotokolle[856] enthalten nicht ausdrücklich Regelungen, welche Angaben zum Kunden in das Protokoll aufzunehmen sind. Das Protokoll sollte einem Kunden eindeutig zugeordnet werden können, auch wenn der potenzielle Kunde nach der Beratung nicht Kunde wird und kein Geschäft zustande kommt. In den Beratungsprotokollen wurde nur in 38,9% der Protokolle das Geburtsdatum angegeben.[857] Die genannte Angabe dient einerseits der Identifikation des Kunden. Andererseits ist vor allem das Alter für die Beratung wichtig. Gut wäre auch die Angabe des Familienstands. Daher sind diese Angaben auch im Rahmen der Durchführung der Geeignetheitsprüfung erforderlich;[858] sie werden aber nicht ausdrücklich für das Protokoll verlangt. Folgende Angaben zum Kunden beziehungsweise Beratenen sollten verbindlich in jedem Beratungsprotokoll mindestens enthalten sein:

1. Vollständiger Name,
2. Anschrift,
3. Geburtsdatum oder Alter,
4. Familienstand.

Nicht nur der Kunde, auch der Berater sollte innerhalb des Protokolls eindeutig identifiziert werden können. Das Protokoll muss zwar vom Berater selbst unterzeichnet werden. Ausdrücklich gefordert ist die Benennung des Namens des Beraters aber nicht. Dennoch enthielten die meisten Protokolle den Namen des Beraters und gegebenenfalls die Firma seines Arbeitgebers. Zur Klarstellung sollte aber auch verbindlich verlangt werden, dass der vollständi-

[856] Weder § 14 Abs. 6 WpDVerOV noch Abschnitt BT 6 des BaFin-Rundschreibens (BaFin II, 2010), hierzu 2.2.2.2.
[857] 6.2.3.1.7.
[858] Hierzu BaFin II, 2010, BT 7.2 Nr. 3.

ge Name des Beraters und gegebenenfalls die Firma dessen Arbeitsgebers im Protokoll angegeben werden. Nicht gesetzlich vorgegeben, aber dennoch nützlich erscheint die Angabe der Kontaktdaten des Beraters, also Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Meistens wurde das Datum des Beratungsgesprächs im Protokoll vermerkt. Aber nur in 61,1% der Protokolle wurde die Dauer des Gesprächs aufgeführt.[859] Die Dauer des Beratungsgesprächs muss jedoch angegeben werden.[860] Zudem wurde die Dauer des Gesprächs in ungefähr jedem zweiten Fall als wenig aussagekräftige Spanne angegeben.[861] Auch zu diesen Angaben empfiehlt es sich, diese in den Vorgaben zu konkretisieren. Die Dauer des Gesprächs ist wichtig, um konkrete Rückschlüsse auf die Qualität und die Plausibilität der inhaltlichen Angaben zum Gesprächsverlauf zu ziehen.[862] Die Angabe einer – weiten – Spanne verfehlt den Zweck, der mit der Angabe der Gesprächsdauer verfolgt wird. Daher sollten die Vorgaben wie folgt konkretisiert werden:

1. Verbindliche Angabe des Gesprächsdatums, bei mehreren Gesprächen die Angabe aller Daten,
2. Verbindliche Angabe der Gesprächsdauer jedes Gesprächs (nicht als Spanne) oder der Uhrzeit des Beginns und des Endes des Gesprächs.

Ferner erscheint es sinnvoll, folgende Angaben im Protokoll zusätzlich zu verlangen:

1. Beratungsort,
2. Teilnehmer des Beratungsgesprächs und
3. Art des Gesprächs: persönlich/telefonisch/elektronisch.

Der Ort der Beratung könnte ebenfalls Aufschlüsse über die Beratung geben. Daher sollte im Protokoll vermerkt werden, wo das Gespräch stattgefunden hat, also zum Beispiel die Filiale der Bank oder die Wohnung des Kunden. Das Protokoll soll im Streitfall als Beweismittel dienen. Dazu erscheint es wichtig festzuhalten, ob und gegebenenfalls welche weiteren Teilnehmer neben dem Beratenen und dem Berater beim Gespräch anwesend waren. Diese könnten später als Zeugen in Betracht kommen. Bei telefonischen Beratungen sind weitere Anforderungen an die Dokumentation zu beachten. Es sollte daher festgehalten werden, ob die Beratung persönlich, telefonisch oder elektronisch, zum Beispiel per E-Mail, stattgefunden hat.

[859] Hierzu 6.2.3.1.1.
[860] § 14 Abs. 6 Satz 1 Nr. 2 WpDVerOV.
[861] Hierzu 6.2.3.1.1.
[862] Hierzu 2.2.2.2.

Die hier angeführten allgemeinen Punkte sollten als eigenständiger Bestandteil des Protokolls einleitend ausgewiesen werden. Um eine klare Rechtsgrundlage zu schaffen, sollte § 14 Abs. 6 Satz 1 WpDVerOV ergänzt werden. Es genügt, wenn folgende Ergänzung vorgenommen wird: Angaben zum Kunden und zum Beratungsgespräch. Diese Ergänzung ist von der Ermächtigungsgrundlage des § 34 Abs. 4 WpHG gedeckt. Die Einzelheiten können dann auf dieser Grundlage in Abschnitt BT 6 des BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) ergänzt werden.

Wir empfehlen, die Vorgaben für das Protokoll zu konkretisieren. So sollten Angaben zum Kunden und Berater, das Gesprächsdatum und die Gesprächsdauer (nicht als Spanne), der Beratungsort, die weiteren Gesprächsteilnehmer und die Art des Gesprächs im Protokoll anzugeben sein.

9.9.1.2 Sonstige Angaben im Protokoll zur konkreten Beratung

Die weiteren Punkte, die nach § 14 Abs. 6 WpDVerOV für ein Protokoll gefordert werden, sind umfassend vorgegeben. Die Untersuchung hat nur wenige Defizite ergeben, die durch eine Änderung der Vorgaben ausgeglichen werden können.

Insbesondere geben Berater häufig verschiedene Zahlen in Spannen an.[863] Dies betrifft das Einkommen und die Ausgaben sowie die Vermögenswerte und Verbindlichkeiten des Kunden. Es betrifft aber auch die Anlagedauer und den Anlagebetrag. Die Verwendung von Spannen ist problematisch. Wie kann zum Beispiel das verfügbare Einkommen ermittelt werden, wenn sowohl bei Einnahmen als auch bei Ausgaben die Spanne 1.000 – 2.000 Euro angekreuzt ist?[864] Die Information über den genauen Betrag des monatlichen frei verfügbaren Einkommens ist aber unerlässlich, um zum Beispiel eine regelmäßige Anlage zu planen. Daher sollte verboten werden, Spannen anzugeben. Andererseits müssen die Beträge auch nicht auf den Cent genau angegeben werden. Es genügt eine gerundete Angabe, die geeignet sein muss, eine ordnungsgemäße Beratung durchzuführen. Beispiel: Wenn der Kunde 10 Euro monatlich sparen möchte, dann genügt eine auf den Euro genaue Angabe. Wenn der Kunde 100 Euro sparen möchte, dann genügt eine auf 10 Euro genaue Angabe.

[863] Hierzu 6.2.3.2.1.
[864] Hierzu 6.2.3.2.1.

Das BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) sollte in Bezug auf die Angaben Einkommen, Ausgaben, Vermögenswerte und Verbindlichkeiten ebenso wie für Anlagedauer und –betrag angepasst werden. Die Angabe von Spannen sollte untersagt werden.

Wir haben in der Untersuchung festgestellt, dass einigen Beratern die Abgrenzung zwischen Anlageziel und Anlagezweck[865] schwergefallen ist.[866] Wir empfehlen daher, im BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) eine klare Abgrenzung vorzunehmen. Zum Beispiel: Anlageziel: Der Kunde möchte 10.000 Euro für 30 Jahre anlegen und eine Rendite oberhalb der Inflation erzielen. Anlagezweck: Damit möchte der Kunde für sein Alter vorsorgen. Auf Kosten des Produkts und Zuwendungen sollte im Protokoll oder mittels eines Verweises auf ein anderes Dokument hingewiesen werden.

Weiterhin haben wir festgestellt, dass Berater häufig mit Ankreuzfeldern und Textbausteinen arbeiten.[867] An einigen Stellen spricht grundsätzlich auch nichts dagegen, zum Beispiel bei Kenntnissen und Erfahrungen. An anderen Stellen erscheinen Textbausteine aber als ungeeignet, weil der Kunde nicht individuell erfasst werden kann. Dies betrifft insbesondere folgende Punkte:

1. Welches Risiko ist der Kunde bereit tatsächlich einzugehen?
2. Welches Risiko kann er auf der Grundlage seiner finanziellen Verhältnisse tatsächlich tragen?
3. Warum ist ein bestimmtes Produkt für den Kunden geeignet, ein anderes nicht?
4. Wieso also empfiehlt der Berater deshalb welches Produkt?

Außerdem sollten die Kosten der Produkte und die Zuwendungen an den Berater im Protokoll dokumentiert werden. Auch hier kann alternativ auf andere Dokumente verwiesen werden.

Berater sollten auf den individuellen Kunden bezogene Texte verfassen zu folgenden Punkten: Risikobereitschaft und –tragfähigkeit, Geeignetheit eines Produkts, Empfehlungsgründe. Textbausteine sind nicht geeignet, die Besonderheiten eines einzelnen Kunden richtig zu erfassen. Das BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) sollte dementsprechend an den genannten Stellen zwingend Freitextfelder vorschreiben, die individuell vom Berater auszufüllen sind.

[865] Hierzu § 6 Abs. 1 Nr. 2 WpDVerOV.
[866] Hierzu 6.2.3.1.2.3.
[867] Hierzu 6.2.3.2.

Und schließlich wäre es wünschenswert, wenn im BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) klargestellt würde, dass der Kunde im Rahmen der Beratung auch über die Kosten der Anlageinstrumente und Zuwendungen[868] zu informieren ist und dies zu dokumentieren ist. Der Berater kann auf andere Unterlagen verweisen, wenn er die dazugehörigen Vorgaben beachtet. Die Klarstellung im Rundschreiben ist von § 14 Abs. 6 WpDVerOV gedeckt. Danach muss der Berater über die Finanzinstrumente und Wertpapier-Dienstleistungen informieren und dokumentieren, die Gegenstand der Anlageberatung sind. Dazu gehören auch die Kosten und Zuwendungen[869].

9.9.1.3 Empfehlenswerte zusätzliche Angaben im Protokoll

Die Untersuchung hat gezeigt, dass Verbraucher zum Teil die Beratungsdokumentation mit anderen Unterlagen verwechseln. Anscheinend wissen Verbraucher nicht genau, was eigentlich eine Beratungsdokumentation ist und wie diese aussehen sollte.[870] Verbraucher sollten dementsprechend besser aufgeklärt werden. Es bietet sich an, jeden Verbraucher im Rahmen der Beratungsdokumentation auf einige wichtige Punkte hinzuweisen. Diese sind:

1. Berater sollten verpflichtet sein, am Anfang einer Beratung darauf hinzuweisen, dass
   - der Berater eine Beratungsdokumentation erstellt,
   - der Kunde diese am Ende des Gespräches lesen und auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen sollte und
   - die Beratungsdokumentation wichtig ist, weil sie im Streitfall vor Gericht als Beweismittel dient.

   Diese Hinweise sollten in der Beratungsdokumentation vermerkt sein.

2. Es sollte weiterhin verbindlich ein Hinweis angebracht werden, dass sich Kunden bei der BaFin über einen Berater beschweren können und gegebenenfalls die Ombudsstelle einschalten können. Die Kontaktdaten der BaFin und der Ombudsstelle sollten in diesem Zusammenhang in der Beratungsdokumentation genannt werden. Alternativ kann auf ein anderes Dokument verwiesen werden, um das Beratungsprotokoll nicht zu überfrachten. Auch darüber sollte der Berater den Kunden bei Gesprächsbeginn informieren. Versiche-

[868] Vgl. § 31d WpHG.
[869] Hierzu auch § 14 Abs. 2 Nr. 5 WpDVerOV.
[870] Hierzu 4.2.3.5.

rungsvermittler müssen den Kunden die Beschwerdestellen schon beim Erstkontakt mitteilen.[871]

3. Außerdem sollte vorgegeben werden, dass das Beratungsprotokoll als solches zu bezeichnen ist.

Diese Punkte helfen, um Verbraucher über das Thema „Beratungsdokumentation“ zu informieren und sie über die Bedeutung der Beratungsdokumentation aufzuklären. Diese zusätzlichen Pflichten belasten die Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen nur gering. Es können Standardtexte in den Beratungsdokumentationen vorgesehen werden, die der Berater bei Beratungsbeginn nur vorlesen muss. Der Aufwand ist für die Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen gering, der Nutzen erscheint dagegen groß. Wenn Kunden bei jeder Beratung über die Beratungsdokumentation informiert werden, lernen sie die Bedeutung der Beratungsdokumentation kennen. Sie erfahren auch ihre Rechte und könnten daher eher von diesen Rechten Gebrauch machen. Das wiederum würde die Überwachungsintensität erhöhen und sollte damit zu besseren Beratungsdokumentationen führen. Die beschriebenen Maßnahmen bringen einen Nutzen bei verhältnismäßig geringem Aufwand und erscheinen damit auch angemessen.

Der Katalog des § 14 Abs. 6 WpDVerOV sollte um folgende Punkte ergänzt werden:

1. Hinweis darauf, dass ein Beratungsprotokoll angefertigt wird, welche Bedeutung es hat und dass der Kunde es prüfen soll.
2. Hinweis auf die Beschwerdestellen.
3. Verpflichtung des Beraters, den Kunden über beide Punkte am Anfang des Beratungsgesprächs zu informieren.

Außerdem sollte vorgegeben werden, dass das Beratungsprotokoll als solches zu bezeichnen ist.

Die Ergänzungen sind von der Ermächtigungsgrundlage des § 34 Abs. 4 WpHG gedeckt, da es sich um Ausgestaltungen des Beratungsprotokolls handelt. Die Einzelheiten können im BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) erläutert werden.

[871] § 11 Abs. 1 Nr. 7 VersVermV.

9.9.2 Anpassungen der Vorgaben für Finanzanlagenvermittler

Die Ausführungen zu den Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen können auf die Finanzanlagenvermittler übertragen werden. Die Dokumentationspflichten der Finanzanlagenvermittler entsprechen weitestgehend den Pflichten der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen.[872] Die für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen geltenden erläuternden Vorschriften des BaFin-Rundschreibens 4/2010 (MaComp) gelten nicht direkt für Finanzanlagenvermittler. Die zuständigen Aufsichtsstellen können das BaFin-Rundschreiben aber als Auslegungshilfe heranziehen, da die Vorgaben weitestgehend übereinstimmen.

Insofern sollte nur der Punkt „Angaben zum Beratenen und zum Beratungsgespräch" in § 18 Abs. 2 FinVermV ergänzt werden. Außerdem sollten die zusätzlichen Punkte – Hinweise auf das Beratungsprotokoll und dessen Bedeutung sowie Hinweis auf Beschwerdestellen und Bezeichnung des Dokuments als Beratungsprotokoll[873] – ebenfalls in § 18 Abs. 2 FinVermV ergänzt werden.

Die Ergänzungen betreffen die Verpflichtung des Finanzanlagenvermittlers, Beratungsprotokolle zu erstellen, und sind damit von der Ermächtigungsgrundlage des § 34g Abs. 1 Satz 2 Nr. 3 GewO gedeckt. Hinsichtlich der übrigen Ergänzungen kann das BaFin-Rundschreiben 4/2010 (MaComp) im Rahmen der Auslegung der Bestimmungen des § 18 FinVermV herangezogen werden.

Dies gilt auch für die Dokumentationen der Kosten eines Produkts und Zuwendungen. Die Offenlegung von Zuwendungen ist in § 17 FinVermV geregelt und entspricht der Regelung in § 31d WpHG.

Wenn unserem Vorschlag gefolgt wird und die laufende Überwachung der Finanzanlagenvermittler der BaFin übertragen wird, sollten auch die Vorschriften in das WpHG übertragen werden, deren Einhaltung die BaFin im Rahmen der laufenden Überwachung prüft. In diesem Fall würden § 34 Absatz 2a WpHG und § 14 WpDVerOV und auch die betreffenden Teile des BaFin-Rundschreibens 4/2010 (MaComp) auch für Finanzanlagenvermittler gelten.

[872] Hierzu 2.2.3.2.
[873] Hierzu 9.9.1.1.

9.9.3 Anpassungen der Vorgaben für Versicherer, Versicherungsvermittler/-berater

Die Dokumentationspflichten der Versicherungsvermittler und –berater weichen von den Dokumentationspflichten der Vermittler im Anlagebereich ab.[874] Die Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich sind wesentlich abstrakter als im Anlagebereich. Aus der gesetzlichen Regelung ergibt sich nur, dass ein Vermittler Folgendes dokumentieren muss: 1. Die Befragung des Kunden, 2. Die Beratung des Kunden, 3. Seinen Rat zu einer Versicherung und 4. Die Gründe, die zu seinem Rat geführt haben.[875] Wir konnten die Prüfkriterien für das Mystery-Shopping nur entwickeln, weil wir Rechtsmeinungen hinzugezogen haben. Eine klare Vorgabe der Inhalte wie im Anlagebereich sehen die Regelungen im Versicherungsbereich nicht vor. Das führt im Wesentlichen zu drei Problemen:

1. Zu vermuten ist, dass die gesetzlichen Vorgaben zu vage für die Berater sind. Die Spielräume führen dazu, dass die Dokumentationen sehr unterschiedlich aussehen und in einer Vielzahl unvollständig und ungenau sind.[876] Das wiederum erschwert es einem Kunden, nach mehreren Beratungen Vergleiche zu ziehen. Außerdem ist der Wiedererkennungs- und Lerneffekt nicht sehr hoch. Wiedererkennungseffekte sind aber wichtig. Sie helfen Verbrauchern, die Beratungsdokumentation nicht mit anderen Unterlagen zu verwechseln.[877] Die rechtliche Unsicherheit bleibt auch, wenn Vermittler Muster-Dokumentationen verwenden. Denn dies führt nicht zwangsläufig zu einer gesetzeskonformen Beratung und Dokumentation.[878] Muster-Dokumentationen können insofern nur als Arbeitshilfen betrachtet werden.[879] Und auch Gerichte geben keine genauen Anforderungen an Dokumentationen vor.[880]

2. Wenn die in dieser Studie gemachten Vorschläge[881] umgesetzt werden sollten, dürfte es auch für die Überwachungsstelle und Prüfer schwierig sein zu prüfen, ob ein Vermittler die Dokumentationsvorgaben eingehalten hat. Dasselbe gilt für ein Gericht, das in Schadensfällen zu entscheiden hat. Vage Vorgaben, die Spielräume geben, erschweren die

[874] Hierzu 2.2.1.2.
[875] Hierzu 2.2.1.2.
[876] Hierzu 6.2.3.2.4.
[877] Hierzu 4.2.3.5 und 5.2.3.
[878] *Baumann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 61 Rn. 21.
[879] *Baumann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 61 Rn. 21.
[880] Hierzu zum Beispiel OLG München vom 22.06.2012 (Az. 25 U 3343/11), VersR 2012, 1292, 1293 (Rn. 37): „ohne dass hier eine genaue Abgrenzung getroffen werden müsste, was alles genau in einer solchen Dokumentation enthalten sein muss“; vgl. auch OLG Saarbrücken vom 27.01.2010 (Az.: 5 U 337/09), VersR 2010, 1181, 1182.
[881] Hierzu 9.3.2.3.

Überwachung. Zwar haben Vermittlerverbände Muster-Dokumentationen[882] entwickelt, die zu einer besseren, klareren und einheitlichen Struktur beitragen. Doch diese Muster-Dokumentationen sind nicht verbindlich und können nicht als Prüfvorlage dienen. Eine eingeschränkte Überwachung wiederum könnte Prüfer und Vermittler zur Nachlässigkeit verleiten.[883] Ordnungsgemäße Dokumentationen sind aber wichtig für Verbraucher. Die vagen Vorgaben stehen nicht im Einklang zum Ziel, das der Gesetzgeber mit der Einführung der Beratungsdokumentation verfolgen wollte: die Qualität der Beratung zu erhöhen und die Beweislage des Versicherungsnehmers zu verbessern.[884]

3. In den Experten-Interviews wurde zum Teil beklagt, dass die unterschiedlich strengen Vorgaben zu den Dokumentationspflichten im Anlage- und Versicherungsbereich eine Lenkungswirkung auslösen.[885] Der Produktverkauf werde in Richtung des niedrigeren Dokumentationsniveaus gelenkt.[886] Zum Beispiel würde ein Bankberater eher eine fondsgebundene Rentenversicherung als einen Investmentfondssparplan – der mit denselben Fonds bespart werden kann – verkaufen.[887] Dann müsse er weniger dokumentieren und hätte schneller einen Ertrag.[888] Ein weiterer Grund dürfte auch darin liegen, dass der Berater beim Verkauf einer Versicherung sofort mehr Provision bekommt. Demnach ist die beschriebene Lenkungswirkung plausibel. Menschen neigen dazu, den Weg des geringsten Aufwands zu gehen. Erst recht, wenn damit auch noch höhere Einnahmen verbunden sind. Es erscheint sachgerecht, die Dokumentationsvorgaben für Versicherungen auf das Niveau der Dokumentationspflicht für Anlagen anzuheben. Dies kann aber nur in den Fällen gelten, in denen die Sachverhalte vergleichbar sind. Unterschiedliche Sachverhalte sollten auch unterschiedlich geregelt werden.
   Auch in unserer Untersuchung zeigten sich bei einigen Beratern Lenkungseffekte. Denn im Mystery-Shopping konnten wir feststellen, dass Berater nicht immer den Produkttyp beraten und empfohlen haben, der vom Testkäufer angestrebt war.[889]

Welche Maßnahmen sind möglich, um die Dokumentationsqualität zu verbessern, den Vermittlern mehr Sicherheit zu geben und der Aufsicht eine ordnungsgemäße Überwachung zu ermöglichen? Eine mögliche Maßnahme könnte darin bestehen, die Dokumentationspflichten

[882] Hierzu zum Beispiel unter: Arbeitskreis Beratungsprozesse, 2013.
[883] Vgl. zur Überwachung der Finanzanlagenvermittler 9.3.2.2.1.
[884] Hierzu 2.2.1.
[885] Hierzu 7.2.1 und 7.2.3.
[886] Hierzu 7.2.1 und 7.2.3.
[887] Hierzu 7.2.1 und 7.2.3.
[888] Hierzu 7.2.3.
[889] Hierzu 4.2.1.

zu konkretisieren. Als Vorbild könnten die Vorgaben im Anlagebereich dienen, die aber auf die Besonderheiten bei Versicherungen anzupassen wären.[890] Auf dieser Grundlage könnte der Anforderungskatalog für eine Dokumentation im Bereich Versicherungen wie folgt aussehen:

Die Beratungsdokumentation hat vollständige Angaben zu enthalten über

1. den Kunden, den Berater und das Beratungsgespräch,
2. den Anlass des Beratungsgesprächs,
3. die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche und finanzielle Situation des Versicherungsnehmers,
4. die vom Versicherungsnehmer im Zusammenhang mit der Beratung geäußerten Wünsche und Bedürfnisse und deren Gewichtung,
5. die Versicherungen, die Gegenstand der Beratung waren,
6. die im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe.

Die Beratungsdokumentation ist als solche zu bezeichnen und in einer einfachen, klaren und verständlichen Sprache zu verfassen. Die zuständigen Beschwerdestellen sind in der Beratungsdokumentation anzugeben.

Der Vermittler muss den Versicherungsnehmer bei Beginn der Beratung auf Folgendes hinweisen:

- Der Vermittler erstellt eine Beratungsdokumentation,
- der Versicherungsnehmer soll diese am Ende des Gespräches lesen und auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen und
- die Beratungsdokumentation ist wichtig, weil sie im Streitfall vor Gericht als Beweismittel dient.

Diese Hinweise sind in der Beratungsdokumentation zu vermerken.

[890] Auch *Oehler* (2012) spricht sich für eine Harmonisierung der Regulierung im Bereich der Verbraucherfinanzen aus und fordert unter anderem, die Regulierungen der Beratungsprotokolle über Produkttypen hinweg zu vereinheitlichen. Hierzu 3.7.2.

Zu den einzelnen Punkten sollten gehören:

1. **Angaben zum Kunden, Berater und Beratungsgespräch:**
   a. der vollständige Name und die Anschrift des Kunden,
   b. das Geburtsjahr oder Alter des Kunden,
   c. der Familienstand des Kunden,
   d. der Beruf und Bildungshintergrund des Kunden,
   e. der Beratungsort (im Büro der Vermittlers, beim Kunden oder sonstige konkrete Angabe des Ortes),
   f. der Tag der Beratung sowie Beginn und Ende jeder Beratung (daraus folgt die Dauer der Beratung),
   g. der vollständige Name des Vermittlers und dessen Firma,
   h. die Kontaktdaten des Vermittlers (Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse),
   i. Teilnehmer an der Beratung und
   j. Art der Beratung (persönlich, telefonisch, elektronisch).

   Diese Angaben sind sinnvoll für jede Dokumentation, sowohl im Versicherungs- als auch im Anlagebereich. Kunde und Vermittler sollen identifizierbar sein. Beruf und Bildungshintergrund des Kunden sind wie bisher wichtig, um den Umfang der Befragung und Beratung zu bestimmen.[891] Formelle Einzelheiten zum Beratungsgespräch erlauben Rückschlüsse auf die Qualität der Beratung und dienen Beweiszwecken. Letzteres gilt auch für die Benennung der Teilnehmer am Gespräch. Angaben zum Vermittler werden zwar schon in der Erst-Information nach § 11 Abs. 1 VersVermV gemacht. Die Angaben zum Vermittler in der Beratungsdokumentation belegen, wer genau die Beratung durchgeführt hat und erleichtern die Aufnahme der Kommunikation im Hinblick auf die Beratung. Alle Angaben sollten gebündelt zu Beginn der Dokumentation dargestellt werden. Die meisten dieser Angaben ergeben sich nicht direkt aus dem Gesetz, aber schon heute aus Rechtsmeinungen.[892] Insofern handelt es sich überwiegend um eine Klarstellung. Die hier vorgeschlagene Klarstellung ist sinnvoll, weil sie mögliche Zweifel bei den Vermittlern ausräumt und die Überwachung erleichtert. Außerdem erhöht ein geordneter Aufbau den Wiedererkennungseffekt beim Kunden. Der Wiedererkennungseffekt hilft, Beratungsdokumentationen zu erkennen, sie nicht mit anderen Unterlagen zu verwechseln und sich

[891] Hierzu 2.2.1.2.
[892] Hierzu 2.2.1.2; siehe auch das Beispiel bei *Baumann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 61 Rn. 22.

mit deren Bedeutung stärker auseinanderzusetzen.[893] Die Vorgaben zu den Angaben zum Kunden und Beratungsgespräch können im Versicherungs- und Anlagebereich gleich ausgestaltet werden. Sie dienen dem Zweck der Dokumentation – Sicherung/Verbesserung der Beratungsqualität und der Beweislage.[894] Das gilt gleichermaßen für Versicherungen und Anlageprodukte. Gründe für eine Differenzierung sind nicht ersichtlich.

2. **Angaben zum Anlass des Beratungsgesprächs:**
   a. auf wessen Initiative hat die Beratung stattgefunden (Versicherungsnehmer oder Vermittler),
   b. gab es Vertriebsmaßnahmen des Vermittlers, um den Absatz bestimmter Versicherungen zu fördern,
   c. hat der Versicherungsnehmer die Beratung gesucht aufgrund einer besonderen persönlichen Situation (zum Beispiel Eintritt ins Berufsleben oder Eheschließung/Scheidung) oder aufgrund von Informationen Dritter (zum Beispiel aus der Presse oder Werbung oder wegen einer Empfehlung)?[895]

Die Angaben zum Anlass des Beratungsgesprächs helfen einem Gericht oder der Überwachungsstelle, den Hintergrund der Beratung besser einzuordnen. Das gilt für Versicherungen und Anlagen gleichermaßen. Wenn ein Kunde aus freien Stücken einen Vermittler aufsucht, hat das eine andere Qualität, als wenn ein Versicherer oder ein großes Vertriebsunternehmen eine zentrale Vertriebsaktion durchführt mit dem Ziel, ein bestimmtes Produkt in großen Stückzahlen zu verkaufen. Das bedeutet nicht, dass ein im Rahmen einer Vertriebsaktion angebotenes Produkt schlecht sein muss. Es bedeutet aber wohl, dass ein besonderes Augenmerk darauf zu legen ist, ob dieses Produkt für den individuellen Kunden geeignet ist. Daher ist diese Vorgabe wichtig für die Überwachung. Das gilt für jede Art von Versicherung ebenso wie für Anlagen.

3. **Angaben zu den der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche und finanzielle Situation des Versicherungsnehmers:**
   Gemeint sind alle Informationen über die persönliche und finanzielle Situation des Versicherungsnehmers, die für die Beratung zum konkreten Versicherungsvertrag erforderlich sind. Dazu gehören Angaben zu Kenntnissen und Erfahrungen mit der in Frage stehenden

[893] Hierzu 4.2.3.5 und 5.2.3.
[894] Hierzu 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 sowie 5.2.4 bis 5.2.6.
[895] Vgl. 2.2.2.2 und BaFin II, 2010, BT 6.2 Nr. 1.

Versicherungsart. Diese Angaben dienen dazu, den Beratungsumfang zu bestimmen.[896] Weitere Angaben richten sich danach, welche Versicherung in Frage steht. Bei privaten Krankenversicherungen gehört neben dem sozialversicherungs-rechtlichen Status auch das Einkommen dazu. Diese Angabe erlaubt dem Vermittler zu prüfen, ob der Versicherungsnehmer in die private Krankenversicherung wechseln und sich die Beiträge leisten kann. Bei Verträgen mit Anlagecharakter, insbesondere Altersvorsorgeverträgen, gehören dieselben Angaben dazu, die auch bei Anlagen verlangt werden,[897] zum Beispiel die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden sowie die Anlageziele und die finanziellen Verhältnisse.[898] Es ist kein Grund ersichtlich, Versicherungen mit Anlagecharakter anders zu behandeln als Direktanlagen. Der Versicherungsnehmer ist während des Anlagezeitraums denselben Kapitalanlagerisiken ausgesetzt. Es macht keinen Unterschied, ob ein Kunde einmalig 10.000 Euro oder 100 Euro monatlich in einen Investmentfonds anlegt oder in eine fondsgebundene Lebens- oder Rentenversicherung. Dass der Versicherungsnehmer zum Vertragsende eine Rentenoption hat, ist nicht entscheidend. Der Versicherungsnehmer kann sich – von wenigen Ausnahmen abgesehen[899] – das Kapital auszahlen lassen. Zudem kündigt etwa die Hälfte der Versicherungsnehmer vorzeitig,[900] kommt also gar nicht dazu, eine Rente zu beziehen. Auch klassische Lebens- oder Rentenversicherungen unterscheiden sich nicht von direkten Anlagen. Zwar wird bei herkömmlichen Verträgen stetig Kapital aufgebaut, sodass Verluste aufgrund von Kapitalmarktschwankungen ausgeschlossen sind, wenn der Versicherungsnehmer nicht kündigt. Aber auch bei klassischen Lebens- und Rentenversicherungen gibt es den stetigen Kapitalaufbau nicht mehr zwangsläufig. Es gibt klassische Produkte am Markt, bei denen der Versicherungsnehmer während der Anspardauer das Kapitalanlagerisiko trägt und dafür eine höhere Rendite in Aussicht gestellt bekommt.[901] Andererseits gibt es auch Investmentfonds, die Garantien bieten.[902] Es gibt daher keinen sachlogischen Grund, Versicherungen mit Anlagecharakter hinsichtlich des Umfangs der Dokumentationspflichten anders zu behandeln als Di-

[896] Vgl. § 6 Abs. 1 Satz 1, § 61 Abs. 1 Satz 1 VVG sowie 2.2.1.2.

[897] Geht es bei wirtschaftlicher Betrachtung um ein Anlagegeschäft sind die von der Rspr. entwickelten Grundsätze zur Aufklärung bei Anlagegeschäften zu beachten: BGH vom 11.07.2012 (Az. IV ZR 164/11 und IV ZR 286/10), VersR 2012, 1237 (2. Leitsatz); vgl. § 31 Abs. 4 und 5 WpHG, § 6 WpDVerOV, § 16 FinVermV sowie 2.2.2.2.

[898] Zum Beispiel das frei verfügbare Einkommen: Einnahmen minus Ausgaben.

[899] Zum Beispiel bei einem staatlich geförderten Basisrentenvertrag, vgl. § 2 Abs. 1 AltZertG in Verbindung mit § 10 Abs. 1 Nr. 2 Buchstabe b Buchstabe aa) EStG.

[900] Stiftung Warentest, 2012.

[901] Zum Beispiel das Produkt Allianz Vorsorgekonzept Perspektive. Dort bleiben die eingezahlten Beiträge bei Tod und zum Rentenbeginn erhalten, nicht aber bei zwischenzeitlichen Verfügungen, vgl. Allianz Deutschland AG, 2013.

[902] Vgl. die Beispiele bei Stiftung Warentest, 2007, S. 27.

rektanlagen in Investmentfonds. Dies entspricht im Übrigen auch der Einschätzung der Europäischen Kommission. Diese hat einen Vorschlag für eine Richtlinie vorgelegt, in der Versicherungen mit Anlagecharakter und Direktinvestments gleich behandelt werden.[903] Außerdem sieht der Entwurf einer neuen Versicherungsvermittler-Richtlinie – IMD2 – vor, dass für Versicherungsanlageprodukte dieselben Wohlverhaltensregeln gelten sollen wie für Anlageprodukte.[904]

Nur hinsichtlich Versicherungen mit Anlagecharakter werden die Anforderungen an die Dokumentation erhöht. Im Übrigen muss der Kunde auch bisher über seine persönliche und finanzielle Situation befragt werden. Die hier gemachte Empfehlung konkretisiert lediglich die bestehenden Anforderungen.

4. **Angaben zu den vom Versicherungsnehmer im Zusammenhang mit der Beratung geäußerten Wünschen und Bedürfnissen und deren Gewichtung:**

   Wie bisher sollen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden abgefragt und dokumentiert werden. Dazu gehören:[905]

   a. Angaben zum persönlichen Risiko und weitere Ergebnisse der Befragung des Versicherungsnehmers und
   b. die Vorstellungen des Versicherungsnehmers, die für die gewünschte Absicherung entscheidungsrelevant sind.

   Die Gewichtung ist bedeutsam, um eine Auswahl zwischen verschiedenen Angeboten zu erleichtern. Wenn ein Produkt den einen Wunsch des Kunden besser erfüllt als den anderen und beim anderen Produkt verhält es sich genau umgekehrt, gilt: Der Vermittler kann nur aufgrund einer Gewichtung der Wünsche und Bedürfnisse eine Empfehlung aussprechen.

5. **Angaben zu den Versicherungen, die Gegenstand der Beratung waren:**

   Der Vermittler muss den Versicherungsnehmer auch weiterhin über das Produkt beraten. Dazu sollten folgende Punkte gehören:

   a. der Deckungsumfang/die versicherten Leistungen (was ist abgesichert, was nicht),
   b. Risikoausschlüsse,
   c. Obliegenheiten und

[903] Sogenannte PRIPs-Verordnung: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über Basisinformationsblätter für Anlageprodukte vom 03.07.2012, 2012/0169 (COD), COM(2012) 352 final, dort Erwägungsgrund 6, Art. 2 und Art. 4 Buchstabe a.
[904] Europäische Kommission, 2012, Erwägungsgrund 42.
[905] Hierzu 2.2.1.2.

d. in der Lebens-, Berufsunfähigkeits- und Krankenversicherung auch Kosten und gegebenenfalls die Auswirkung der Entnahme.

Der Vermittler darf andere Dokumente in die Beratung einbeziehen. Zum Beispiel kann er alle Punkte anhand des Produktinformationsblattes erläutern. Dann muss er aber in der Dokumentation auf diese Unterlagen verweisen. Es sollte klare Verweisungsvorgaben geben, zum Beispiel dieselben wie bei Wertpapieren.[906] Die Kosten sind in der Lebens-, Berufsunfähigkeit- und Krankenversicherung im Produktinformationsblatt ausgewiesen. Der Versicherer muss im Produktinformationsblatt jeweils die Abschluss- und Vertriebskosten sowie die sonstigen Kosten jeweils in Euro gesondert ausweisen.[907] Diese Kosten gehören zu den Angaben zum Versicherungsvertrag, über die der Vermittler informieren und dies dokumentieren muss.[908] Auch der Entwurf einer Versicherungsvermittlerrichtlinie – IMD2 – sieht vor, dass künftig die Grundlage und der Umfang der Vergütung offengelegt werden sollen, auch bei Beratungen durch Versicherer.[909] *Oehler* empfiehlt als ein Ergebnis seiner Untersuchung zu Anlageprodukten darüber hinaus, Produktinformationsblätter und Beratungsprotokolle so aufeinander abzustimmen, dass das Produktinformationsblatt ein wichtiger Bestandteil der Beratung wird.[910]

6. Angaben zu den im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen und den für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe:

Wie bisher muss der Vermittler dem Versicherungsnehmer ein Produkt empfehlen, das den Wünschen und Bedürfnissen des Versicherungsnehmers am ehesten entspricht.[911] Die Empfehlung muss der Vermittler in der Dokumentation festhalten. Hat der Vermittler im Gesprächsverlauf mehrere Empfehlungen ausgesprochen, muss er alle Empfehlungen aufführen. Der Vermittler muss wie bisher begründen, warum das oder die empfohlenen Produkte die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden am besten erfüllen.[912] Damit soll der Vermittler dem Versicherungsnehmer ermöglichen, eine eigenverantwortliche Entscheidung zu treffen. Der Vermittler muss wie bisher auch jeden weiteren Rat begründen, den er zu einer bestimmten Versicherung erteilt.[913]

---

[906] Vgl. 2.2.2.2 und BaFin II, 2010, BT 6.2 Nr. 4.
[907] § 4 Abs. 4 VVG-InfoV.
[908] Vgl. dazu OLG Saarbrücken vom 04.05.2011 (Az. 5 U 502/10 – 76), VersR 2011, 1441 (1. Leitsatz) und S. 1443; allgemein dazu BGH vom 19.05.2005 (Az. III ZR 309/04), NJW-RR 2005, 1425, 1426.
[909] Europäische Kommission, 2012, Erwägungsgrund 31 und 32.
[910] Hierzu 3.7.2.
[911] Hierzu 2.2.1.2.
[912] Hierzu 2.2.1.2.
[913] Hierzu 2.2.1.2.

Die weiteren Hinweise zur Beschwerdestelle und zur Information über die Dokumentation und deren Bedeutung sollen aus denselben Gründen vermerkt werden wie bei Anlagen[914]. Wie bei Anlagen sollen auch bei Versicherungen so die Defizite im Hinblick auf Dokumentationen ausgeglichen werden. Dies soll einerseits über eine Verstärkung der Überwachung geschehen. Dazu müssen die Überwachungsbehörden von Unregelmäßigkeiten erfahren. Daher sollten auch Versicherungskunden deutlich auf ihr Beschwerderecht hingewiesen werden. Andererseits sollte das Wissen der Kunden um die Bedeutung der Dokumentation auch im Bereich der Versicherungen erhöht werden. Dann nehmen die Kunden die Dokumentation ernster und klären schon im Gespräch mögliche Unklarheiten auf. Dazu dienen die vorgesehenen Hinweise.

Aktuell gibt es eine Hinweispflicht in § 6 Abs. 3 und § 61 Abs. 2 VVG, wenn der Kunde auf die Dokumentation verzichten möchte. Dann muss der Versicherer/Vermittler ausdrücklich darauf hinweisen, dass sich ein Verzicht nachteilig darauf auswirken kann, einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen. Es hat aber eine andere – stärkere – Qualität, wenn Vermittler und Versicherer bei jeder Dokumentation auf deren Bedeutung hinweisen müssen als wenn nur auf die Nachteile bei einem Verzicht hingewiesen wird. Verbraucher sollen bei jeder Beratung positiv auf die Dokumentation hingewiesen werden, nicht negativ auf die Nachteile bei einem Verzicht. Die im Mystery-Shopping und in der Verbraucher-Befragung festgestellten Defizite machen diesen weitergehenden Hinweis erforderlich.

Der Umfang der Befragung und Beratung sollte sich auch weiterhin nach folgenden Punkten bestimmen:

- Art, Umfang und Komplexität des konkreten Produkts,
- dem Beratungsanlass,
- der Person des Versicherungsnehmers und
- dessen Situation.

Das Spektrum an Versicherungen ist vielfältig. Es reicht von Auslandsreise-Krankenversicherungen für 12 Euro Jahresbeitrag bis hin zu komplexen Altersvorsorge- oder Berufsunfähigkeitsversicherungen.

Den Unterschieden zwischen diesen Versicherungsarten sollte im Hinblick auf den Beratungs- und Dokumentationsaufwand weiterhin Rechnung getragen werden. Auch das Verhältnis zwischen Aufwand und Beitrag sollte weiterhin im Hinblick auf Beratung und Dokumen-

[914] Hierzu 9.9.1.

tation berücksichtigt werden. Die entsprechenden Pflichten des § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG und § 61 Abs. 1 Satz 1 VVG sollten daher inhaltlich bestehen bleiben. Dasselbe gilt für die Beratungsgrundlage des Versicherungsvermittlers nach § 60 VVG. § 6 Abs. 1 Satz 2 VVG und § 61 Abs. 1 Satz 2 VVG sollten dagegen angepasst werden. Der oben gemachte Vorschlag sollte aus den aufgeführten Gründen an diesen Stellen ergänzt werden. Ebenso sollten die Vorgaben zum Zeitpunkt wie unter 9.1.3 empfohlen angepasst werden. Schließlich sollten die gesamten Pflichten aus den oben genannten Gründen in das Aufsichtsrecht integriert werden; der BaFin sollte die Überwachung der Vermittler übertragen werden.[915]

Die Empfehlungen bringen folgende Vorteile:

- Die Dokumentationspflichten für Versicherungsvermittler, -berater und Versicherer werden konkretisiert. Momentan sind die Vorschriften zu vage und lassen Spielräume. Diese zeigen sich in der Praxis in sehr unterschiedlichen Dokumentationen. Die neue Vorgabe erleichtert Vermittlern die Dokumentation, weil die Vorgaben konkreter sind.

- Die Empfehlung ermöglicht, die Einhaltung der Dokumentationspflichten zu überwachen. Erst durch die konkretisierten Vorgaben wird die Aufsicht in die Lage versetzt, Dokumentationen zu prüfen und Verstöße zu ahnden.

  Im Übrigen werden die Pflichten kaum erweitert. Im Wesentlichen setzt der Vorschlag die Vorgaben um, die sich heute aus den Rechtsmeinungen zur Dokumentationspflicht ergeben.

  An den Stellen, an denen die Pflichten erweitert werden, erscheint dies gerechtfertigt. Insbesondere gibt es gute Gründe, die Dokumentationspflichten bei Versicherungen mit Anlagecharakter den Dokumentationspflichten bei Anlagen anzugleichen. Diese Erweiterung der Pflichten widerspricht nicht der EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie. Die Richtlinie lässt ausdrücklich strengere Vorschriften zu.[916]

- Die Empfehlung schafft einen einheitlichen Dokumentationsstandard für Versicherungen, Wertpapiere und Finanzanlagen, soweit eine Vereinheitlichung sinnvoll ist. Dies erleichtert Verbrauchern den Vergleich verschiedener Beratungsdokumentationen. Außerdem erhöht es den Wiedererkennungswert. Insgesamt wird das Bewusstsein der Verbraucher für Beratungsdokumentationen und deren Bedeutung durch die Empfehlung geschärft.

[915] Hierzu 9.3.2.3.
[916] ABl. EG von 15.01.2003, Nr. L 9, S. 9 Art. 12 Abs. 5.

9.10 Standardisierung der Beratungsdokumentation

Wie bereits in vorhergehenden Studien angeregt[917], könnte eine weitergehende Maßnahme darin bestehen, die Beratungsdokumentationen noch weiter zu vereinheitlichen und möglichst detailliert vorzugeben. Der Bund könnte Muster-Beratungsdokumentationen entwickeln und den Unternehmen vorschreiben, dass sie die Muster-Beratungsdokumentationen verwenden müssen. Das hätte entscheidende Vorteile:

- Es gäbe einheitliche Standards.
- Die Dokumentationen hätten einen hohen Wiedererkennungseffekt.
- Verbraucher könnten sich an den Aufbau der Dokumentationen gewöhnen und hätten es leichter, Beratungsdokumentationen zu vergleichen.
- Verbraucher würden Dokumentationen weniger häufig mit anderen Unterlagen verwechseln.[918]
- Für die Vermittler und Unternehmen wäre es leichter zu dokumentieren. Klare Vorgaben bedeuten weniger Unklarheiten und Auslegungszweifel.
- Berater und Vermittler könnten einfacher geschult werden.
- Standardisierungen führen daher zu erhöhter Effizienz.
- Standardisierungen könnten auch die Qualität sichern, weil Vermittler durch die Standardisierung flächendeckend angehalten werden, bestimmte Punkte systematisch abzufragen.[919] Damit wäre auch der Beweiswert in einem Prozess höher.
- Schließlich wäre auch die Überwachung leichter. Eindeutige Vorgaben können leichter kontrolliert werden.

Alles in allem brächten standardisierte Vorlagen für Beratungsdokumentationen Vorteile für Berater und Kunden. Standardisierung bedeutet dabei nicht, alle Texte vorzugeben. Es geht um den Rahmen. Wie bisher blieben freie Texte zu bestimmten Punkten unerlässlich.

Doch auf der anderen Seite sind folgende Nachteile oder Einschränkungen zu bedenken:

- Beratungsgespräche verlaufen nicht alle gleich. Sie richten sich nach den Vorgaben eines jeden Kunden. Der exakten Vorgabe von Vorlagen sind daher Grenzen gesetzt.
- Es gibt auch Unterschiede zwischen den Produktarten. Insbesondere unterscheiden sich die meisten Versicherungsarten von Anlagen – bis auf Versicherungen mit Anlagecharakter. Aber auch die einzelnen Versicherungsarten untereinander sind unterschiedlich. Bei

[917] Hierzu 3.3.2, 3.5.2 und 3.7.2.
[918] Hierzu 4.2.3.5 und 5.2.3.
[919] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 83.

einer Berufsunfähigkeitsversicherung gibt es andere Anforderungen als bei einer Krankenversicherung oder einer Haftpflichtversicherung.

- Es kommen auch regelmäßig neue Produkte auf den Markt. Der Gesetzgeber müsste dann jedes Mal neue Beratungsdokumentationen entwickeln. Das ist nicht praktikabel[920] und beschränkt die Freiheit der Produktanbieter.
- Außerdem ist der Dokumentationsumfang und –aufwand abhängig von verschiedenen Punkten, zum Beispiel der Höhe des Beitrags. Bei einem Jahresbeitrag von zwölf Euro für eine Auslandsreise-Krankenversicherung erscheint es angemessen, die Dokumentation auf die wichtigsten Punkte zu beschränken. Bei Anlagen und Altersvorsorgeverträgen sind dagegen umfassendere Beratungen und Dokumentationen angemessen.
- Zudem fehlen dem Bund die personellen Möglichkeiten, Muster-Dokumentationen für die verschiedenen Produkttypen zu erstellen. Der Bund müsste Studien in Auftrag geben. Dennoch bliebe fraglich, ob es überhaupt gelänge, Muster-Dokumentationen für alle Produkttypen zu entwickeln. Angesichts des hohen Aufwands, des unklaren Ausgangs und des Zwangs späterer Anpassungen erscheint es nicht sinnvoll, dem Bund zu empfehlen, Muster-Beratungsdokumentationen zu entwickeln und den Unternehmen vorzugeben.

Eine solche Maßnahme erscheint auch nicht erforderlich. Die bisher empfohlenen Maßnahmen sollten zu einer Verbesserung der Dokumentationen führen. Sowohl hinsichtlich der Häufigkeit der Dokumentationen als auch ihres Inhalts. Die vorgeschlagenen Maßnahmen greifen auch weniger in die Freiheiten der Vermittler und Unternehmen ein, obwohl sie zu einer Verbesserung der Dokumentationen führen sollten. Wir empfehlen daher nicht, dass der Bund einheitliche Beratungsdokumentationen entwickeln und vorgeben sollte.

Das Ziel könnte auch über einen anderen Weg erreicht werden. Die Branche selbst könnte eine Arbeitsgruppe ins Leben rufen, um einheitliche Beratungsdokumentationen zu entwickeln. Die Branche kann selbst die nötige Fachkompetenz organisieren. Die Arbeitsgruppe könnte und sollte auch mit zusätzlichen Fachleuten besetzt werden: externe Experten, Verbandsvertreter – insbesondere aus dem Verbraucherschutz –, aber auch Mitarbeiter der betreffenden Bundesministerien und der BaFin. Der Bund könnte eine solche Arbeitsgruppe anregen und sie unterstützen. Wenn es gelänge, einheitliche Muster-Beratungsdokumentationen zu entwickeln, könnten diese mit der BaFin abgestimmt werden. Die Bafin könnte diese Muster-Beratungsdokumentationen über ein Rundschreiben vorgeben. Wenn die Unternehmen,

[920] Das war auch der Grund, warum der Gesetzgeber auf gesetzliche Vorgaben für Formulare im Versicherungsbereich verzichtet hat: BT-Drs. 16/1935, S. 25; ähnlich *Reiff*, VersR 2007, 717, 726.

Berater und Vermittler diese Muster-Dokumentationen verwenden, würde eine Einheitlichkeit sichergestellt. Es gäbe – bei ordnungsgemäßer Befüllung – auch eine höhere Gewähr, dass Beratungsdokumentationen vollständig und richtig sind. Schließlich würden mit einheitlichen Vorgaben Klarheit geschaffen und Auslegungszweifel beseitigt.

Der Entwicklungsaufwand wäre zwar enorm. Aber in der Umsetzung würden einheitliche Beratungsdokumentationen Zeit und Geld sparen. Für ein solches Vorgehen spricht auch, dass momentan in einem anderen Bereich gute Erfahrungen mit einer Arbeitsgruppe gemacht werden. Eine Arbeitsgruppe, die von der früheren Bundesministerin Aigner und von der Deutschen Kreditwirtschaft ins Leben gerufen wurde, hat ein Glossar mit Fachbegriffen und Textbausteinen für Produktinformationsblätter nach WpHG entwickelt.[921] Mit dessen Hilfe soll die Verständlichkeit von Produktinformationsblättern verbessert werden. Wir halten ein solches Vorgehen auch hinsichtlich Beratungsdokumentationen für sinnvoll.

Wir regen daher an, dass der Minister des zuständigen Bundesministeriums die betroffenen Verbände einlädt, eine Arbeitsgruppe für die Standardisierung von Beratungsdokumentationen zu organisieren. Die Verbände sollten die Arbeitsgruppe mit internen und externen Fachleuten besetzen. Außerdem sollten die zuständigen Ministerien, die BaFin und die Verbraucherschutzorganisationen beteiligt werden. Bei der Arbeit kann die Arbeitsgruppe auf bestehende Muster zurückgreifen.[922] Wichtig ist, dass auch die Experten der verschiedenen Produktarten, insbesondere Versicherungen und Wertpapiere/Anlagen, zusammenarbeiten. Das Ziel sollte es ein, eine Muster-Beratungsdokumentation zu entwickeln, die über alle Produkte so weit wie möglich vereinheitlicht ist. Die Arbeitsgruppe sollte auch darauf achten, eine einfache und verständliche Sprache zu wählen. Fachbegriffe sollten vermieden werden.

9.11 Unterschrift des Kunden auf der Beratungsdokumentation

Die Testkäufe haben ergeben, dass in drei Viertel der ausgehändigten Dokumentationen eine Unterschrift des Kunden vorgesehen ist.[923] Unproblematisch ist, wenn der Kunde mit seiner Unterschrift bestätigt, dass er die Dokumentation und gegebenenfalls die dazugehörigen Anlagen erhalten hat.[924] Ein wesentlicher Anteil der Dokumentationen hat aber vorgesehen, dass

[921] Vgl. DK II, 2013. Vgl. auch die Pressemeldung dazu DK III, 2013.
[922] Sowohl eine musterhafte Anordnung der relevanten Kriterien als auch Mustertexte hat auch *Oehler* 2012 entwickelt. Hierzu 3.7. Außerdem hat der DG-Verlag eine Vorlage für den Wertpapierbereich entwickelt, der Arbeitskreis Beratungsprozesse für Versicherungsmakler: Arbeitskreis Beratungsprozesse, 2013.
[923] Vgl. 8.2.
[924] Ähnlich *Maier*, VuR 2011, 3, 9 (Fn. 86).

der Kunde mit seiner Unterschrift die Richtigkeit des Inhalts der Dokumentation bestätigt oder eine Blanko-Unterschrift gibt. Das betrifft Dokumentationen im Versicherungs- und im Anlagebereich. Dies wird insbesondere von Verbraucherschützern kritisiert.[925]

9.11.1 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Wertpapieren

Das Gesetz[926] lässt offen, ob Berater eine Kundenunterschrift verlangen dürfen. Laut Bundesregierung steht es Banken aber frei, eine Unterschrift vom Kunden zu verlangen, sofern der Kunde ausreichend Zeit zum Lesen hatte.[927] Die Unterschrift darf aber nicht zur Voraussetzung dafür gemacht werden, dass der Berater das Beratungsprotokoll erstellt und dem Kunden aushändigt.[928] Vor folgendem Hintergrund könnte es sinnvoll erscheinen, dass neben dem Berater auch der Kunde unterschreibt: Zweck des Protokolls ist auch, im Streitfall als Beweismittel über den Inhalt des Beratungsgesprächs zu dienen.[929] Wenn das Protokoll vollständig und richtig erstellt würde, spräche grundsätzlich nichts dagegen, dass beide Seiten das Protokoll unterschreiben. Dann wären sich beide Seiten einig, dass das Protokoll zutreffend ist. Wenn Kunde und Berater unterschrieben, erhöhte das den Rechtsfrieden. Zudem erhöhte dies in einem Prozess die Beweiskraft des Protokolls.[930] Außerdem würde dies dem Kunden die Bedeutung der Beratung[931] beziehungsweise eher die Bedeutung des Protokolls[932] vor Augen führen. Kunde und Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen würden sich bei der Abfassung des Protokolls auf Augenhöhe gegenübertreten; das würde die Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit erhöhen.[933]

Doch werden Protokolle vollständig und richtig erstellt? Unsere Testkäufe haben ergeben, dass Protokolle in vielen Fällen nicht ordnungsgemäß erstellt wurden.[934] Auch wenn die Aufsichtsmaßnahmen verstärkt werden, kann dadurch nicht sichergestellt werden, dass in allen Fällen vollständige und richtige Dokumentationen erstellt werden. Hinzu kommt, dass Protokolle nicht vom Kunden oder einem unabhängigen Dritten erstellt werden, sondern vom Berater. Damit kann das Protokoll von vornherein nicht als neutral erstellt angesehen werden.

---

[925] Hierzu 7.2.4. S. auch die Studie von *Oehler* unter 3.7.2.
[926] § 34 Abs. 2a WpHG.
[927] BT-Drs. 16/12814, S. 27.
[928] Gegenäußerung der Bundesregierung zur Stellungnahme des Bundesrates, BT-Drs. 17/3803, S. 1 zu Nr. 1 f.
[929] BT-Drs. 16/12814, S. 14.
[930] Stellungnahme des Bundesrates, BT-Drs. 16/12814, S. 31.
[931] Stellungnahme des Bundesrates, BT-Drs. 16/12814, S. 31.
[932] *Maier*, VuR 2011, 3, 9 (Fn. 80).
[933] Stellungnahme des Bundesrates, BT-Drs. 16/12814, S. 31.
[934] Ausführlich 6.1.

Kunde und Vermittler treten sich nicht auf Augenhöhe gegenüber.[935] Dazu müsste ein unabhängiger Dritter beim Gespräch dabei sein und das Protokoll erstellen. Es wird Kunden geben, die nicht in der Lage sind, den Inhalt des Protokolls direkt am Ende des Beratungsgesprächs zu lesen und auf dessen Richtigkeit hin zu prüfen. Eine höhere Gewähr dafür, dass die Protokolle richtig und vollständig sind, würde mit der Unterschrift des Kunden in vielen Fällen also gerade nicht erreicht. Im Gegenteil: Wenn diese Kunden, die nicht in der Lage sind, das Protokoll zu prüfen und korrigieren zu lassen, das Protokoll unterschreiben müssten, würden sie bei einem späteren Prozess eine schlechtere Beweislage riskieren. Eine obligatorische Unterschrift des Kunden schützt daher vor allem den Berater, weil sie die Beweiskraft des Protokolls für den Berater erhöht.[936] Zweck des Protokolls ist zwar, die Beweislage in einem Prozess zu verbessern. Allerdings geht der Schutz nur in eine Richtung, nämlich in Richtung des Kunden. Beratungsprotokolle sind zum Schutz der Kunden geschaffen worden, nicht zum Schutz der Berater.[937] Daher erfüllt eine Unterschrift des Kunden auch keine Warnfunktion; der Kunde muss nicht vor dem ihn schützenden Protokoll gewarnt werden.[938] Eine Vorgabe, dass Kunden ein Beratungsprotokoll unterschreiben müssen, geht daher in die falsche Richtung. Sie widerspräche dem Anlegerschutzgedanken des Beratungsprotokolls.[939] Sie könnte den Kunden sogar benachteiligen, „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“.[940] Daher sei es für die Funktion des Protokolls als Beweismittel wichtig, aber auch ausreichend, wenn der Berater das Protokoll unterschreibt.[941]

Eine andere Frage ist, ob es Vermittlern und Beratern ausdrücklich verboten werden sollte, eine Unterschrift des Kunden zu verlangen, mit der der Kunde den Inhalt des Protokolls bestätigt. Dies fordert beispielsweise *Oehler* als Teilergebnis seiner Studie aus 2012.[942] Ein solches Verbot würde zwar Klarheit schaffen. Es würde aber sowohl in die Berufsfreiheit der Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen als auch in die allgemeine Handlungsfreiheit der Kunden eingreifen. Doch warum sollte ein Kunde überhaupt ein Interesse haben, eine Beratungsdokumentation zu unterschreiben, wenn ihm dies ausschließlich Nachteile brächte?[943] Sollte der Staat sich schützend vor den Kunden stellen, indem er eine Bestätigung der Rich-

[935] *Maier*, VuR 2011, 3, 7.
[936] *Maier*, VuR 2011, 3, 8 (Fn. 79).
[937] BT-Drs. 16/12814, S. 14.
[938] *Maier*, VuR 2011, 3, 9 (Fn. 81); *Böhm*, BKR 2009, 221, 224.
[939] Gegenäußerung der Bundesregierung, BT-Drs. 16/12814, S. 36.
[940] Gegenäußerung der Bundesregierung, BT-Drs. 16/12814, S. 36.
[941] Gegenäußerung der Bundesregierung, BT-Drs. 16/12814, S. 36.
[942] Hierzu 3.7.2.
[943] So Verbraucherschützer im Interview, hierzu 7.2.2.

tigkeit des Inhalts einer Beratungsdokumentation verbietet? Ein solcher Schutz der Kunden vor sich selbst bevormundet Kunden, die aus freier Entscheidung heraus die Richtigkeit des Inhalts einer Beratungsdokumentation bestätigen möchten. Der Grund dafür könnte sein, dass ein Kunde tatsächlich gut beraten wurde und zufrieden ist. Er möchte auch im eigenen Interesse Rechtsfrieden haben und daher die Richtigkeit des Inhalts des Beratungsprotokolls bestätigen. Daher geht ein Verbot zu weit. Dasselbe gilt für folgende Möglichkeit: eine zwangsweise Auslegung jeder Kundenunterschrift unter einem Beratungsprotokoll in eine Empfangsbestätigung.[944] Damit würde auch jedem Kunden die Möglichkeit genommen, aus freien Stücken die Richtigkeit des Inhalts des Beratungsprotokolls zu bestätigen.

Die genannten Maßnahmen sind auch nicht erforderlich. Es gibt eine Möglichkeit, unerfahrene Kunden zu schützen, ohne erfahrene Kunden einzuschränken. Es könnte vorgeschrieben werden, bei einer Unterschrift eines Kunden klarzustellen, was der Kunde bestätigen soll. Entweder er bestätigt den Empfang des Protokolls nebst Anlagen. Das ist unproblematisch. Oder der Kunde bestätigt die Richtigkeit des Inhalts des Protokolls. In diesem Fall könnte folgender obligatorischer Hinweis aufzunehmen sein: „Sie sind nicht verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterzeichnen.“[945] Dieser Hinweis könnte direkt am Unterschriftsfeld hervorgehoben angebracht werden. Mit einem solchen Hinweis wird Kunden klargemacht, dass der Berater keine Unterschrift verlangen darf. Wer dennoch freiwillig unterschreiben möchte, wird nicht davon abgehalten. Diese Maßnahme erscheint ausgewogen. Sie beschränkt die Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen nur geringfügig. Diese Beschränkung ist aber notwendig, um unerfahrene Kunden davor zu schützen, vorschnell Beratungsprotokolle zu unterschreiben und dadurch den mit dem Protokoll bezweckten Schutz zu gefährden. Dies gilt umso mehr, als dass trotz vorangegangener Untersuchungen und entsprechender Kritik[946] kaum eine Verbesserung eingetreten ist.

§ 14 Abs. 6 WpDVerOV sollte entsprechend ergänzt werden. Die Ergänzung sollte von der Ermächtigungsgrundlage des § 34 Abs. 4 WpHG gedeckt sein, da es sich um nähere Bestimmungen zu den Aufzeichnungspflichten handelt. Eine entsprechende Verlautbarung in einem Rundschreiben der BaFin dürfte nicht genügen, da der zusätzliche Hinweis zunächst angeordnet werden sollte. Auslegungsfragen könnten dann in einem Rundschreiben geklärt werden.

---

[944] Vorgeschlagen vom vzbv in der Untersuchung „Protokolle in Banken zur Dokumentation von Anlageberatungen“, 22.11.2010, S. 19 f.

[945] Vorschlag der SPD-Fraktion im Antrag für ein Gesamtkonzept zur Stärkung des Verbraucherschutzes bei Finanzdienstleistungen, BT-Drs. 17/2136, S. 4 unter III. 3.

[946] Hierzu 3.2 und 3.3.

Wir empfehlen, folgenden Zusatz unter einem Unterschriftsfeld anzubringen, wenn der Kunde die Richtigkeit des Inhalts bestätigen soll: „Sie sind nicht verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterzeichnen."

9.11.2 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Finanzanlagen

Die Dokumentationspflichten für Finanzanlagenvermittler entsprechen denen im WpHG.[947] Daher können die Argumente in Bezug auf die Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Wertpapieren auf Finanzanlagen übertragen werden.

Solange sich die Dokumentationsvorgaben aus § 18 FinVermV ergeben, müsste diese Vorschrift entsprechend ergänzt werden. Die Änderungen sind von der Verordnungsermächtigung des § 34g Abs. 1 Satz 2 Nr. 3 GewO gedeckt, weil die Pflicht, Beratungsprotokolle zu erstellen, konkretisiert wird.

Wir empfehlen, folgenden Zusatz unter einem Unterschriftsfeld anzubringen, wenn der Kunde die Richtigkeit des Inhalts bestätigen soll: „Sie sind nicht verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterzeichnen."

9.11.3 Unterschrift unter Beratungsprotokollen bei Versicherungen

Auch bei Dokumentationen im Versicherungsbereich ist keine Unterschrift des Kunden vorgesehen.[948] Wie bei Anlagen kann sich der Vermittler aber den Empfang der Dokumentation bestätigen lassen.[949] Der Kunde kann auch die Richtigkeit des Inhalts der Dokumentation bestätigen. Das kann die Beweislage des Versicherers verbessern.[950] Dann wird in einem Prozess vermutet, dass die Dokumentation mit der Beratung übereinstimmt, und zwar auch zugunsten des Versicherers beziehungsweise Vermittlers.[951] Umgekehrt bedeutet es aber nicht, dass die Dokumentation keinen Beweiswert hat, wenn der Kunde sie nicht unterschreibt.[952]

---

[947] Hierzu 2.2.3.2.
[948] Hierzu 2.2.1.3; *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 86.
[949] BT-Drs. 16/1935, S. 25 zu § 42d. Die Gesetzesbegründung bestätigt dagegen nicht die Aussage von *Reiff* in VersR 2007, 717, 726, dass sich der Vermittler „die Vollständigkeit und Richtigkeit durch Unterschrift seines Kunden bestätigen" dürfen soll; so auch *Maier*, VuR 2011, 3, 9 (Fn. 85).
[950] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 86.
[951] *Prölss*, in: Prölss/Martin, VVG, § 6 Rn. 34.
[952] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 86.

Dann kann der Versicherer mit anderen Mitteln nachweisen, dass die Dokumentation nicht im Nachhinein verändert wurde.[953]

Eine Unterschrift des Kunden unter eine Beratungsdokumentation ist also nicht erforderlich. Sie sollte aber auch nicht vorgeschrieben werden, weil das die Beweissituation des Kunden verschlechtern würde. Sollte eine Unterschrift des Kunden, mit der er die Richtigkeit des Inhalts der Dokumentation bestätigt, verboten werden? Die in Kapitel 9.11.1 zum Wertpapierbereich gemachten Ausführungen[954] gelten gleichermaßen für den Versicherungsbereich. Einerseits sollte man einem Kunden, der zufrieden und erfahren ist, nicht verbieten, eine Dokumentation zu unterschreiben. Andererseits sollte man einem unerfahrenen Kunden die Bedeutung der Unterschrift vor Augen führen. Ein zusätzlicher Hinweis, der in der Dokumentation angebracht wird, belastet Versicherer und Versicherungsvermittler nur geringfügig. Er dient aber dem Schutz der Versicherungsnehmer vor den erheblichen Nachteilen einer übereilten Unterschrift unter der Dokumentation. Die Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich bestehen seit über sechs Jahren. Die Experten-Analyse zeigt, dass Vermittler in den meisten Dokumentationen eine Unterschrift des Kunden verlangen. Dabei weisen nur sehr wenige Berater die Kunden auf die Bedeutung der Unterschrift hin. Aus der Befragung der Testkäufer wird deutlich, dass den Kunden selbst die Tragweite ihrer Unterschrift nicht klar ist. [955] Um die Aufmerksamkeit auf die Bedeutung der Unterschrift zu lenken, erscheint eine zusätzliche, den Kunden warnende Regelung sinnvoll. So kann der Kunde besser vor übereilten Unterschriften und den daraus folgenden Beweisnachteilen geschützt werden. Ein zusätzlicher Warnhinweis, wie zuvor beschrieben,[956] ist ein geringer Eingriff in die Rechte der Vermittler und Versicherer, der angesichts des wichtigen Zieles des Verbraucherschutzes erforderlich und angemessen erscheint.

Dazu sollten § 6 VVG und § 61 oder 62 VVG entsprechend angepasst werden. Wenn die Dokumentationspflichten, wie vorgeschlagen, ins Gewerbe- beziehungsweise Aufsichtsrecht übertragen werden, sollten entsprechend § 11 Abs. 1a VersVermV und § 10b VAG angepasst werden.

---

[953] *Pohlmann*, in: Looschelders/Pohlmann, VVG, § 6 Rn. 86.
[954] Hierzu 9.11.1.
[955] Zu allen Aspekten der Kundenunterschrift im Rahmen der Experten-Analysesiehe Kapitel 6.2.2.6.
[956] Hierzu 9.11.1.

Wir empfehlen, folgenden Zusatz unter einem Unterschriftsfeld anzubringen, wenn der Kunde die Richtigkeit des Inhalts bestätigen soll: „Sie sind nicht verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterzeichnen."

9.12 Aufklärung und Information der Verbraucher/zentrale Beschwerdestelle

Die Verbraucherbefragung hat ergeben, dass Verbraucher Informationsdefizite zu Beratungsdokumentationen haben. Kein Verbraucher konnte eine umfassende Beschreibung liefern, was die Dokumentation und ihre Funktion ist.[957] Das Mystery-Shopping und die Verbraucher-Befragung deuten ferner darauf hin, dass Verbraucher Dokumentationen mit anderen Unterlagen verwechseln, die während einer Beratung übergeben werden.[958] Es erscheint sinnvoll, Verbraucher über die Bedeutung von Beratungsdokumentationen im Finanz- und Versicherungsbereich zu informieren und aufzuklären.

Wir haben zuvor bereits empfohlen, die Berater zu verpflichten, zu Beginn des Beratungsgesprächs auf die Dokumentation und deren Bedeutung hinzuweisen und dies auch in der Dokumentation festzuhalten.[959] Dies würde bereits dazu beitragen, dass Verbraucher ganz gezielt informiert würden, wenn eine Beratung und Dokumentation ansteht.

Erwägenswert sind ferner Maßnahmen, die darüber hinausgehen und an die Allgemeinheit gerichtet sind. Empfehlenswert ist, dass die Bundesregierung im Rahmen ihrer Möglichkeit über die Beratungsdokumentationen und ihre Bedeutung aufklärt. Dies könnte zum Beispiel kostengünstig über allgemeine Presseinformationen geschehen. Zum Beispiel sollte die Öffentlichkeit über Neuerungen im Sinne des Verbraucherschutzes mittels Pressemitteilungen und Pressegesprächen mit dem zuständigen Bundesminister beziehungsweise der zuständigen Bundesministerin informiert werden. Außerdem sollte die Öffentlichkeit immer dann informiert werden, wenn es neue Erkenntnisse zu Beratungsdokumentationen gibt, zum Beispiel: wenn die BaFin, der vzbv oder die Stiftung Warentest Beratungsdokumentationen untersucht haben. Weiterhin halten wir es für empfehlenswert, dass die Bundesregierung selbst oder über den vzbv oder die Stiftung Warentest eine Informationsbroschüre über Beratungsdokumentationen entwickelt. Diese könnte auch auf der Internetseite des Bundesverbraucherschutzministeriums verfügbar gemacht werden. Ziel der Broschüre sollte sein, Verbrauchern auf einfache und verständliche Art die Bedeutung von Beratungsdokumentationen näher zu bringen. Verbraucher sollten nach dem Lesen der Broschüre

[957] Hierzu 5.2.3.
[958] Hierzu 4.2.3.5 und 5.2.3.
[959] Hierzu 9.9.

- Beratungsdokumentationen besser erkennen können,
- deren Bedeutung verstehen,
- wissen, worauf bei Dokumentationen zu achten ist und
- ihre Rechte bei Falschberatungen kennen.

Im Internetportal des BMELV gibt es bereits eine Checkkarte zu Beratungsprotokollen in der Wertpapierberatung durch Banken.[960] Hieran wäre anzuknüpfen, in dem die soeben aufgeführten Punkte und darüber hinaus weitere Berater- und Produkttypen berücksichtigt werden.

Außerdem sollte die BaFin als Beschwerdestelle für Verbraucher etabliert werden.[961] Dazu sollte die BaFin in der Informationsbroschüre als Beschwerdestelle genannt werden. Außerdem müssten die Prozesse der Beschwerdebearbeitung innerhalb der BaFin noch mehr auf Verbraucherschutz ausgerichtet werden. Insbesondere müssten die Kunden, die sich bei der BaFin beschweren, über die seitens der BaFin ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

9.13 Zusammenfassung der Handlungsempfehlungen

In diesem neunten Abschnitt haben wir verschiedene Maßnahmen diskutiert. Alle verfolgen das Ziel, die in der Untersuchung festgestellten Defizite im Hinblick auf Dokumentationen von Beratungsgesprächen auszugleichen. Insbesondere sollten die Maßnahmen Berater und Vermittler dazu bringen, regelmäßig Dokumentationen in höherer Qualität zu erstellen.

Die Defizite ergeben sich in erster Linie daraus, dass Berater und Vermittler die gesetzlichen Vorgaben nicht einhalten. Wir haben es daher vor allem mit einem Vollzugsproblem zu tun, weniger mit Gesetzeslücken. An einigen Stellen gibt es aber auch Verbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Vorgaben. Im Folgenden stellen wir die Maßnahmen zusammen, die zu häufigeren und besseren Dokumentationen beitragen sollen.

[960] BMELV (2012).
[961] Hierzu 9.3.2.

Ergänzungen der inhaltlichen Anforderungen an Beratungsdokumentationen im Anlagebereich (Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und Finanzanlagenvermittler)

Wir empfehlen, zum Teil aus Klarstellungsgründen, einige Vorgaben an die Berater anzupassen. Folgende Angaben zum Kunden, Berater und Beratungsgespräch sollten verbindlich in jedem Beratungsprotokoll mindestens enthalten sein:

a. Vollständiger Name des Kunden,
b. Anschrift des Kunden,
c. Geburtsdatum oder Alter des Kunden,
d. Familienstand des Kunden,
e. Name des Beraters und
f. gegebenenfalls die Firma dessen Arbeitsgebers,
g. Kontaktdaten des Beraters, also Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse,
h. das Gesprächsdatum, bei mehreren Gesprächen die Angabe aller Daten und
i. die Gesprächsdauer jedes Gesprächs (nicht als Spanne) oder die Uhrzeit des Beginns und des Endes des Gesprächs.

Ferner erscheint es sinnvoll, folgende Angaben im Protokoll zusätzlich zu verlangen:

j. Beratungsort,
k. Teilnehmer des Beratungsgesprächs und
l. Art des Gesprächs: persönlich/telefonisch/elektronisch.

Die hier angeführten allgemeinen Punkte sollten als eigenständiger Bestandteil des Protokolls einleitend ausgewiesen werden.

Außerdem sollte die Angabe von Spannen, insbesondere hinsichtlich der Einnahmen und der Ausgaben, der Vermögenswerte und Verbindlichkeiten sowie des Anlagebetrags und der Anlagedauer verboten werden. Rundungen sollten aber zugelassen werden.

Anlageziel und Anlagezweck sollten klarer abgegrenzt werden.

Es sollte klargestellt werden, dass Kosten von Produkten und Zuwendungen dokumentiert werden müssen.

An verschiedenen Stellen sollten keine Textbausteine zugelassen werden, weil diese nicht genug die individuellen Gegebenheiten eines Kunden berücksichtigen. Das betrifft insbesondere folgende Punkte: Welches Risiko ist der Kunde bereit tatsächlich einzugehen? Welches Risiko kann er auf der Grundlage seiner finanziellen Verhältnisse tatsächlich tragen? Warum

ist ein bestimmtes Produkt für den Kunden geeignet, ein anderes nicht? Wieso also empfiehlt der Berater deshalb welches Produkt?

Wir empfehlen, dass Berater Verbraucher am Anfang einer Beratung auf einige wichtige Punkte hinweisen und dies dokumentieren sollen. Diese sind:

a. dass der Berater eine Beratungsdokumentation erstellt,
b. dass der Kunde diese am Ende des Gespräches lesen und auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen sollte und
c. dass die Beratungsdokumentation wichtig ist, weil sie im Streitfall vor Gericht als Beweismittel dient.

Es sollte weiterhin verbindlich ein Hinweis angebracht werden, dass sich Kunden bei der BaFin über einen Berater beschweren können und gegebenenfalls die Ombudsstelle einschalten können. Die Kontaktdaten der BaFin und der Ombudsstelle sollten in diesem Zusammenhang in der Beratungsdokumentation genannt werden. Alternativ kann auf die Kontaktdaten in einem anderen Dokument verwiesen werden. Auch über die Beschwerdemöglichkeiten sollte der Berater den Kunden bei Gesprächsbeginn informieren.

Außerdem sollte vorgegeben werden, dass das Beratungsprotokoll als solches zu bezeichnen ist.

Anpassung der inhaltlichen Anforderungen an die Dokumentation im Versicherungsbereich an den Anlagebereich

Die Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich sollten auf das Niveau im Anlagebereich angeglichen werden, sofern die Sachverhalte keine unterschiedliche Behandlung verlangen. Der Grund liegt darin, dass die Regelungen zu den Dokumentationspflichten im Versicherungsbereich eher abstrakt und zu vage sind. Das führt zu Schwierigkeiten bei der Erstellung der Dokumentation, bei der Überwachung und kann auch eine Lenkungswirkung im Produktverkauf erzeugen. Auf dieser Grundlage könnte der Anforderungskatalog für eine Dokumentation im Bereich Versicherungen wie folgt aussehen:

„Die Beratungsdokumentation hat vollständige Angaben zu enthalten über

a. den Kunden, den Berater und das Beratungsgespräch,
b. den Anlass des Beratungsgesprächs,
c. die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche und finanzielle Situation des Versicherungsnehmers,

d. die vom Versicherungsnehmer im Zusammenhang mit der Beratung geäußerten Wünsche und Bedürfnisse und deren Gewichtung,
e. die Versicherungen, die Gegenstand der Beratung waren,
f. die im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe."

Dieser Katalog entspricht im Wesentlichen dem Katalog für Beratungsdokumentationen im Anlagebereich. Die einzelnen Punkte sollten so auszufüllen sein, wie unter Kapitel 2.2.2 sowie weiter oben zum Anlagebereich beschrieben. Insbesondere wird der Umfang der Dokumentationsvorschriften hinsichtlich Versicherungen mit Anlagecharakter angeglichen an den Umfang bei Direktanlagen. Im Wesentlichen handelt es sich aber um Klarstellungen und Konkretisierungen auf Grundlage heutiger Rechtsmeinungen.

Die Beratungsdokumentation sollte als solche bezeichnet werden müssen und in einer einfachen, klaren und verständlichen Sprache zu verfassen sein. Die zuständigen Beschwerdestellen sollten in der Beratungsdokumentation anzugeben sein. Alternativ kann auf ein anderes Dokument verwiesen werden.

Wie bei Dokumentationen im Anlagebereich sollten Berater verpflichtet sein, am Anfang einer Beratung darauf hinzuweisen, dass

a. der Berater eine Beratungsdokumentation erstellt,
b. der Kunde diese am Ende des Gespräches lesen und auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen sollte und
c. die Beratungsdokumentation wichtig ist, weil sie im Streitfall vor Gericht als Beweismittel dient.

Diese Hinweise sollten in der Beratungsdokumentation vermerkt werden müssen.

Einheitlicher Zeitpunkt für die Erstellung und Übergabe der Dokumentation

Im Anlagebereich muss der Berater dem Anleger eine Ausfertigung des Protokolls unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung, jedenfalls vor einem auf der Beratung beruhenden Geschäftsabschluss zur Verfügung stellen. Im Versicherungsbereich genügt es bisher, wenn der Versicherungsnehmer die Dokumentation vor dem Abschluss des Vertrags übermittelt. In der Praxis wird vermutlich häufig der Wunsch des Kunden unterstellt, die Empfehlung und Begründung zunächst mündlich zu erhalten, um die Dokumentation dann erst nach dem Vertragsschluss zu übergeben. Es gibt keine überzeugenden Gründe dafür, dass die Regelungen im Versicherungsbereich andere sein sollen als im Anlagebereich. Wir empfehlen, die Vorga-

ben im Versicherungsbereich an die Vorgaben im Anlagebereich anzupassen. Die Vorschriften könnten wie folgt lauten:

a. § 6 Abs. 2 S. 1 VVG: Der Versicherer hat die Dokumentation klar und verständlich zu erstellen und dem Versicherungsnehmer unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers in Textform zu übermitteln.
b. § 62 Abs. 1 VVG: Der Versicherungsvermittler hat dem Versicherungsnehmer die Informationen nach § 60 Abs. 2 unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers zu übermitteln. Der Versicherungsvermittler hat die Dokumentation nach § 61 Abs. 1 klar und verständlich zu erstellen und dem Versicherungsnehmer unverzüglich nach Abschluss der Beratung und vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers in Textform zu übermitteln.

Unterschrift des Kunden unter der Dokumentation

Kunden sollte nicht verboten werden, die Richtigkeit des Inhalts einer Dokumentation mit einer Unterschrift zu bestätigen. Wenn der Berater oder Vermittler aber ein entsprechendes Unterschriftsfeld vorsieht, sollte obligatorisch folgender Hinweis in der Beratungsdokumentation aufzunehmen sein: „Sie sind nicht verpflichtet, das Beratungsprotokoll zu unterzeichnen.“ Dies gilt für den Versicherungs- und Anlagebereich.

Zulassen von Sonderprüfungen bei Finanzanlagenvermittlern

Den Aufsichtsbehörden sollte ermöglicht werden, Stichproben-Untersuchungen bei Finanzanlagenvermittlern durchzuführen, um zu prüfen, ob die Vermittler die Dokumentationspflichten einhalten. Das entspricht der Regelung für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und erhöht den Aufsichtsdruck. Wir empfehlen, Sonderprüfungen auch ohne besonderen Anlass zuzulassen. Dazu sollten die Worte „aus besonderem Anlass“ in § 24 Abs. 2 Satz 1 FinVermV gestrichen werden.

Schaffung von Überwachungstatbeständen im Versicherungsbereich

Versicherungsvermittler werden momentan nicht im Hinblick darauf überwacht, dass sie die Dokumentationspflichten einhalten. Angesichts der festgestellten Defizite bei den Dokumentationen erscheint es sinnvoll, Mehrfachagenten, Versicherungsmakler und Versicherungsberater im Hinblick auf die Dokumentationspflichten ähnlich zu überwachen wie Finanzanlagenvermittler. Dazu sollte § 15 VersVermV (Prüfungen) um die Inhalte des § 24 FinVermV

ergänzt werden. Der Katalog der Ordnungswidrigkeiten des § 18 Abs. 1 VersVermV sollte außerdem um Regelungen ergänzt werden, die § 26 Abs. 1 Nr. 14 – 17 FinVermV entsprechen. Dadurch werden die Pflichten zur regelmäßigen Vornahme von Prüfungen und dem Dulden von Sonderprüfungen, auch ohne besonderen Anlass, durch Bußgeldtatbestände abgesichert. Dafür sollte die Ermächtigungsgrundlage erweitert werden.

Sanktionierung von Verstößen gegen Dokumentationspflichten

Finanzanlagenvermittler und Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen müssen Bußgelder zahlen, wenn sie gegen Dokumentationspflichten verstoßen. Bei Versicherungsvermittlern werden entsprechende Verstöße nicht geahndet. Für diese Differenzierung gibt es keine überzeugenden Gründe. Wir empfehlen, Verstöße gegen Dokumentationspflichten durch Versicherungsvermittler ebenso zu sanktionieren wie bei Finanzanlagenvermittlern. Das Bußgeld sollte für den Fall vorgesehen werden, dass ein Versicherungsvermittler entgegen § 61 Abs. 1 Satz 2 und § 62 Abs. 1 und Abs. 2 Satz 2 VVG eine Beratungsdokumentation nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgesehenen Weise oder nicht rechtzeitig anfertigt, nicht unterschreibt, nicht zur Verfügung stellt oder nicht rechtzeitig zusendet. Das Bußgeld sollte – wie bei Finanzanlagenvermittlern – bis zu 5.000 Euro betragen. Dazu ist es erforderlich, die Dokumentationspflichten in die VersVermV zu übertragen und weitere Änderungen in der VersVermV und der GewO vorzunehmen. Bezüglich gebundener Versicherungsvermittler müssten Anpassungen im VAG erfolgen. Der Bußgeldrahmen sollte hier bis zu 50.000 Euro betragen – wie bei Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen –, da sich die Bußgelder an die Versicherungsunternehmen richten.

Verstärkung der Überwachung und Änderung der Zuständigkeit für die Überwachung

Eine wesentliche Maßnahme liegt darin, die Zuständigkeit für die laufende Überwachung der gewerblichen Vermittler auf die BaFin zu übertragen. Die laufende Aufsicht durch die Gewerbebehörden und Industrie- und Handelskammern ist nicht zufriedenstellend. Das Verfahren rund um die Erlaubnis und deren Entzug ist dagegen zufriedenstellend. Daher sollen die Gewerbebehörden und Industrie- und Handelskammern auch weiterhin für die Erlaubniserteilung und deren Entzug zuständig bleiben. Die Zulassungsvoraussetzungen des WpHG und zahlreiche Anforderungen passen auch nicht auf gewerbliche Vermittler. Die Überwachungskompetenz der BaFin sollte aber für die laufende Überwachung der gewerblichen Vermittler genutzt werden. Damit sollten alle Vermittler betreffend der Einhaltung der entsprechenden Pflichten einheitlich und kompetent überwacht werden. Die laufende Aufsicht sollte bei der BaFin gebündelt werden. Außerdem sollte auch für den gewerblichen Bereich ein Beschwer-

deregister eingerichtet werden. Schließlich sollte die BaFin im Anlagebereich ihr Monitoring, zum Beispiel durch Sonderprüfungen, verstärken.

Etablierung der BaFin als zentrale Beschwerdestelle

Beschwerden sind gezielte Hinweise und damit wichtig für die Überwachungsstelle. Die BaFin kann vermehrte oder besonders liegende Beschwerden zum Anlass nehmen, Sonderprüfungen durchzuführen. Deshalb ist es wichtig, dass die BaFin von Beschwerden erfährt. Daher sollte die BaFin als zentrale Beschwerdestelle etabliert und bei den Verbrauchern bekannt gemacht werden. Außerdem sollten Kunden, die sich bei der BaFin über Unternehmen, Vermittler oder Berater beschweren, über den Ausgang der Beschwerde informiert werden. Das Beschwerdeverfahren sollte außerdem klar und transparent organisiert werden.

Erfüllen der Dokumentationspflichten durch Gesprächsaufzeichnungen

Gesprächsaufzeichnungen sollten unter bestimmten Bedingungen zugelassen werden, um die Dokumentationspflicht zu erfüllen. Dies setzt voraus, dass Berater und Kunde mit der Aufzeichnung einverstanden sind. Gesprächsaufzeichnungen bieten die genaue Wiedergabe des Beratungsgesprächs – mehr als eine schriftliche Dokumentation je leisten kann. Damit stellen sie ein sehr gutes Beweismittel dar. Außerdem sind Gesprächsaufzeichnungen für einen Berater leichter zu erfüllen als schriftliche Dokumentationen. Gesprächsaufzeichnungen entlasten damit gleichzeitig Berater.

Anregung einer Arbeitsgruppe zur Entwicklung eines Dokumentationsstandards

Standardisierungen helfen Verbrauchern und Beratern. Verbraucher können standardisierte Dokumentationen besser wiedererkennen und können Produkte und Beratungen besser vergleichen. Berater haben es einfacher, da mit der Dokumentation auch die Beratungsprozesse noch genauer vorgegeben werden. Wir empfehlen, eine Arbeitsgruppe ins Leben zu rufen, die möglichst einheitliche Beratungsdokumentationen über alle Produkttypen entwickelt. Die Arbeitsgruppe sollte aus Branchenvertretern, Experten, Vertretern des Verbraucherschutzes und der zuständigen Bundesministerien sowie der BaFin zusammengesetzt sein.

Aufklärung der Verbraucher durch Öffentlichkeitsarbeit

Die Bundesregierung sollte im Rahmen ihrer Möglichkeiten Verbraucher mit dem Thema „Beratungsdokumentationen“ vertraut machen. Auf der Internetseite des BMELV gibt es schon eine Checkkarte zu Beratungsprotokollen in der Wertpapierberatung durch Banken. Daran sollte angeknüpft werden, indem Verbrauchern auch Informationen zum Versicherungs- und Finanzanlagebereich gegeben werden.

Schaffung eines Verzichtsrechts im Anlagebereich

In begrenzten Fällen sollte Anlegern die Möglichkeit eingeräumt werden, auf ein Beratungsprotokoll verzichten zu können. Die Fälle müssen im Hinblick auf die große Bedeutung der Beratungsprotokolle an enge Voraussetzungen geknüpft sein. Nur erfahrene Anleger dürfen auf Beratungsprotokolle verzichten. Neben anderen Bedingungen muss der Anleger zehn Wertpapierkäufe von Wertpapieren einer Risikoklasse beziehungsweise zehn Investmentkäufe jeweils einer Nummer des § 34f Abs. 2 Satz 1 GewO innerhalb des laufenden Kalenderjahrs getätigt haben und dies belegen. Der Verzicht ist dann dauerhaft mit jederzeitigem Widerrufsrecht. Damit wird den Interessen erfahrener und damit nicht schutzbedürftiger Anleger entsprochen.

Anpassung des Verzichtsrechts im Versicherungsbereich

Im Versicherungsbereich können Kunden bisher grundsätzlich unter bestimmten Bedingungen auf eine Dokumentation verzichten. Das Verzichtsrecht ist nicht an bestimmte Anforderungen im Hinblick auf den Kunden geknüpft. Im Hinblick auf die Bedeutung der Dokumentation sollten aber – wie auch für den Anlagebereich vorgeschlagen – nur erfahrene Kunden verzichten können. Daher schlagen wir vor, das Verzichtsrecht nur Kunden zu gewähren, die erfahren sind. Die Voraussetzungen für das Vorliegen der Erfahrenheit sollten aber andere als im Anlagebereich sein. Die Unterschiede zwischen Versicherungen und Anlagen rechtfertigen weniger strenge Kriterien. Es sollte genügen, wenn ein Kunde drei Versicherungen einer Sparte innerhalb der letzten drei Jahre abgeschlossen hat. Die Regelungen des Verzichtsrechts sollten für alle Vermittler gelten, aber auch für Versicherungsberater.

Dieses Maßnahmenbündel soll dazu führen, dass Vermittler und Berater regelmäßig und ordnungsgemäß dokumentieren. Erreicht werden soll das insbesondere damit, dass im Versicherungsbereich erstmals eine laufende Überwachung geschaffen wird und im Bereich der gewerblichen Finanzanlagenvermittlung die Überwachung der laufenden Tätigkeit professionalisiert wird. Es bietet sich dazu an, der BaFin auch die Überwachung der laufenden Aufsicht über gewerbliche Vermittler zu übertragen. Dagegen sollen die Gewerbebehörden beziehungsweise Industrie- und Handelskammern auch weiterhin zuständig bleiben, den Vermittlern die Erlaubnis zu erteilen und zu entziehen. Flankiert wird diese Maßnahme mit der Zulassung von Sonderprüfungen ohne besonderen Anlass sowie der Schaffung von Sanktionen im Versicherungsbereich. Die BaFin sollte als zentrale Beschwerdestelle etabliert werden.

Weiterhin schlagen wir inhaltliche Anpassungen der Dokumentationsvorgaben vor. Diese betreffen vor allem den Versicherungsbereich. Die Dokumentationspflichten im Versiche-

rungsbereich sollen weitestgehend an die Dokumentationsvorgaben im Anlagebereich angeglichen werden. Damit werden gleiche Spielregeln für Vermittler und Berater geschaffen. Das wiederum erleichtert den Verbrauchern die Wiedererkennung. Außerdem erleichtert es Verbrauchern den Vergleich von Produkten und Beratungsleistungen. Sie gewöhnen sich besser an Dokumentationen, sodass die Aufmerksamkeit für Dokumentationen erhöht wird. Vermittler müssten dann weitestgehend dieselben Regeln beachten, egal ob sie beispielsweise zu einem Fonds oder einer fondsgebundenen Versicherung beraten. Dieselben Regeln sollen aber nur gelten, wenn die Produkte vergleichbar sind, insbesondere bei Versicherungen mit Anlagecharakter.

Uns erscheinen auch einige Erleichterungen gerechtfertigt. So sollen Berater und Vermittler mit Gesprächsaufzeichnungen unter engen Voraussetzungen die Dokumentationspflicht erfüllen können. Auch ein Verzichtsrecht im Anlagebereich sollte unter engen Voraussetzungen zugelassen werden. Im Versicherungsbereich sollte das Verzichtsrecht angepasst werden. Schließlich regen wir an, eine Arbeitsgruppe unter Schirmherrschaft des zuständigen Bundesministers ins Leben zu rufen. Diese Arbeitsgruppe sollte standardisierte Dokumentationen entwickeln. Verbraucher sollten über Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit besser zu Dokumentationen aufgeklärt werden.

Insgesamt halten wir das Maßnahmenbündel für ausgewogen. Verschärfungen sind nur in dem Maße vorgesehen, wie es unbedingt erforderlich erscheint, um die Beachtung der gesetzlichen Vorgaben im Sinne eines wirksamen Verbraucherschutzes sicherzustellen. Weitergehende Regulierungen halten wir – gerade auch in Anbetracht des ohnehin starken Regulierungsdrucks, vor allem in Anlagebereich – für nicht erforderlich. Die neuen Verzichtsmöglichkeiten und die Zulassung von Gesprächsaufzeichnungen sollten auch zu einer gewissen Erleichterung bei den betroffenen Unternehmen und Beratern beitragen.

10 Fazit und Ausblick

Wir haben in der Zeit von Oktober 2012 bis September 2013 Beratungsdokumentationen im Geldanlage- und Versicherungsbereich evaluiert. Wunsch und Wirklichkeit liegen häufig nicht sehr nah beisammen. Für Verbraucher sind Beratungsdokumentationen wichtig. Dokumentationen sollen möglichst vor Falschberatungen schützen. In jedem Fall sollen sie aber als Beweismittel in einem Prozess dienen. Verbraucher wollen das Beratungsgespräch auch mittels der Dokumentation nachvollziehen können, um eine ausgewogene Entscheidung zu treffen.

In der Praxis erfüllen Beratungsdokumentationen diesen Zweck aber häufig nicht. Viele Berater haben unseren Testkäufern zwar Unterlagen übergeben. Aber nur etwa in jedem vierten Beratungsgespräch haben unsere Testkäufer eine Dokumentation erhalten. Am seltensten haben Versicherungsvermittler Dokumentationen übergeben, am häufigsten Honorarberater. Wenn Dokumentationen übergeben wurden, haben Berater weder im Anlage- noch im Versicherungsbereich durchgehend die gesetzlichen Vorgaben beachtet. In allen Bereichen mussten wir feststellen: Wesentliche Inhalte des Gesprächs, zum Beispiel Empfehlung eines Produkts und deren Begründung, haben Berater in vielen Fällen gar nicht dokumentiert. Andere Gesprächsinhalte wurden unvollständig wiedergegeben. Solche unvollständigen Dokumentationen geben Verbrauchern keine Grundlage, um das Gespräch richtig nachzuvollziehen. Und ohne Dokumentation geht das schon gar nicht. Die Beratungsdokumentationen sind auch nicht sehr verständlich verfasst und übersichtlich gestaltet.

Obwohl viele Dokumentationen nicht gesetzlichen Vorgaben entsprechen, sehen drei von vier Dokumentationen vor, dass der Kunde unterschreiben soll. Wenn eine Unterschrift des Kunden vorgesehen ist, soll der Kunde meistens in eine ungünstige Position gebracht werden. Entweder soll er die Richtigkeit des Inhalts bestätigen oder eine Blanko-Unterschrift leisten. Um dem Kunden, der die Richtigkeit des Inhalts einer Dokumentation bestätigen soll, die Bedeutung dieser Bestätigung vor Augen zu führen, empfehlen wir, einen obligatorischen Warnhinweis vorzusehen.

Objektiv erfüllen Beratungsdokumentationen ihren Nutzen nur bedingt. Das liegt im Anlagebereich daran, dass die gesetzlichen Vorgaben zu wenig beachtet werden. Versicherungsvermittler beachten die gesetzlichen Vorgaben ebenfalls zu wenig. Die Vorgaben im Versicherungsbereich sind aber auch zu vage. Wir empfehlen daher, die gesetzlichen Vorgaben im Versicherungsbereich zu konkretisieren und weitestgehend an die Vorgaben im Wertpapierbe-

reich anzupassen. Das gilt besonders für Versicherungen mit Anlagecharakter. Dies entspricht auch den Vorstellungen der Europäischen Kommission, die im Entwurf einer neuen Versicherungsvermittler-Richtlinie zum Ausdruck kommen.

Es bedarf weiterer Maßnahmen, um den objektiven Nutzen der Beratungsdokumentationen für Verbraucher zu erhöhen. Das größte Defizit liegt in der laufenden Überwachung der Berater. Im Bereich der Banken und anderen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen wurden kürzlich Maßnahmen ergriffen, die auch Verbesserungen im Hinblick auf Beratungsdokumentationen bewirken sollten. Es wurde ein Mitarbeiter- und Beschwerderegister bei der BaFin eingerichtet und die Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Anlageberatung wurde kürzlich erhöht. Diese Maßnahmen haben sich in unseren Untersuchungen noch nicht ausgewirkt. Der eingeschlagene Weg erscheint aber der richtige: Berater sollten verstärkt überwacht werden. Verbraucher sollten über die Bedeutung der Dokumentation und ihr Recht, sich bei der BaFin zu beschweren, besser informiert werden. Die BaFin sollte als zentrale Beschwerdestelle etabliert werden. Außerdem sollte die laufende Überwachung für den gesamten Finanz- und Versicherungsbereich, also insbesondere auch für Versicherungsvermittler und Finanzanlagenvermittler, bei der BaFin konzentriert werden. Dies sollte zu einer einheitlichen und effektiven laufenden Überwachung aller Berater führen. Bisher wurden Versicherungsvermittler im Hinblick auf Dokumentationen gar nicht überwacht. Die Überwachung von Finanzanlagenvermittlern durch Gewerbebehörden erscheint nicht genügend effektiv zu sein. Für die Zulassung gewerblicher Vermittler sollten wie bisher die Gewerbebehörden und Industrie- und Handelskammern zuständig bleiben. Ausgestattet mit genügend Personal kann die BaFin mit ihrer Überwachungskompetenz dafür sorgen, dass die Dokumentationspflichten von allen Beratern besser eingehalten werden. Dazu sollten auch im Bereich der Versicherungen angemessene Sanktionen eingeführt werden. Auch dies entspricht den Vorstellungen der Europäischen Kommission.

Verbraucher könnten Dokumentationen besser verstehen, wiedererkennen und vergleichen, wenn Beratungsdokumentationen weitestgehend vereinheitlicht wären. Auch Berater, vor allem solche, die nicht einer größeren Gesellschaft angeschlossen sind, könnten ihre gesetzlichen Pflichten besser erfüllen, wenn es einen Dokumentationsstandard gäbe. Wir regen an, eine Arbeitsgruppe mit Vertretern aller Branchen und Mitarbeitern der zuständigen Ministerien ins Leben zu rufen, die einen solchen Standard für Beratungsdokumentationen entwickelt.

Die beschriebene Maßnahmen-Trias – einheitliche laufende Überwachung aller Berater durch die BaFin, Angleichung der gesetzlichen Dokumentationsvorgaben im Wesentlichen auf dem Niveau der Vorgaben für Anlagen und Standardisierung der Beratungsdokumentationen – sollte dazu führen, dass Berater häufiger und besser dokumentieren. Das wäre die Grundlage dafür, dass Beratungsdokumentationen Verbrauchern auch in der Praxis den gewünschten Nutzen stiften.

Wir haben auch festgestellt, dass das im Bereich der Versicherungsvermittlung bestehende Recht, auf eine Dokumentation zu verzichten, in der Praxis keine wesentliche Bedeutung erlangt hat. Dennoch wünscht sich jeder fünfte Verbraucher, auch in der Anlageberatung auf Dokumentationen verzichten zu können. Wir schlagen vor, erfahrenen Verbrauchern das Recht einzuräumen, bei der Beratung im Anlagebereich auf eine Dokumentation verzichten zu können. Das Verzichtsrecht in der Versicherungsvermittlung sollte den Grundzügen nach daran angepasst werden. Als weitere Erleichterung für Verbraucher und Berater könnten Gesprächsaufzeichnungen als Dokumentation zugelassen werden.

Dieses Empfehlungspaket kann und soll Dokumentationen verbessern. Dazu bedarf es weniger gesetzlicher Maßnahmen und Verschärfungen. Vor allem sollten die Überwachungsqualität und –intensität erhöht werden. Gleichzeitig sehen die Empfehlungen auch Erleichterungen für die Berater vor. Insgesamt entspricht die Tendenz der Empfehlungen auch den Vorstellungen der Europäischen Kommission, die Gegenstand der aktuellen Diskussion sind.

11 Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erklärung
a.A.	andere Auffassung
a.F.	alte Fassung
AachenMünchener	AachenMünchener Lebensversicherung AG
Abl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
ADM	Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.
AfW	Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.
AG	Aktiengesellschaft
AltZertG	Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz
Art.	Artikel
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
Az.	Aktenzeichen
B	Broschüre
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Bankenverband	Bundesverband deutscher Banken e.V.
BdV	Bund der Versicherten e.V.
Begr.	Begründung
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBl.	Bundesgesetzblatt
BGH	Bundesgerichtshof
BGHZ	Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Zivilsachen
BIB	Bank im Bistum Essen eG
BKR	Zeitschrift für Bank- und Kapitalmarktrecht
BMELV	Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BS WP/vBP.	Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer/vereidigte Buchprüfer
BT-Drs.	Bundestags-Drucksache
BVDH	Berufsverband deutscher Honorarberater e.V.
BVI	Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
BVK	Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V.
BVR	Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.
ca.	Circa
CH	Confoederatio Helvetica = Schweiz
Co.	Compagnie

Cortal Consors	Cortal Consors S.A. Zweigniederlassung Deutschland
Cosmos	Cosmos Lebensversicherungs-AG
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag
DK	Die Deutsche Kreditwirtschaft
DKB	DKB Deutsche Kreditbank AG
DSGV	Deutscher Sparkassen- und Giroverband
DStR	Deutsches Steuerrecht
DVAG	Deutsche Vermögensberatung AG
DVD	Digital Versatile Disc
ed.	Herausgeber
EG	Europäische Gemeinschaft
eG	eingetragene Genossenschaft
EGVVG	Einführungsgesetz zum Versicherungsvertragsgesetz
EU	Europäische Union
e.V.	eingetragener Verein
f., ff.	folgende, fortfolgende
FI	Fondsinformation
FinDAGKostV	Verordnung über die Erhebung von Gebühren und die Umlegung von Kosten nach dem Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz
FinVermV	Finanzanlagenvermittlungsverordnung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GewO	Gewerbeordnung
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GRUR-RR	Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht Rechtsprechungs-Report
HanlBG	Honoraranlageberatungsgesetz
HGB	Handelsgesetzbuch
hrsg.	Herausgegeben
Hrsg.	Herausgeber
i.V.m.	in Verbindung mit
IDW	Institut der Wirtschaftsprüfer
iff	institut für finanzdienstleistungen e.V.
IHK	Industrie- und Handelskammer
IMD	Insurance Mediation Directive (dt.: Versicherungsvermittler-Richtlinie)
ING DiBa	ING-DiBa AG
InvG	Investmentgesetz
k.A.	keine Angabe
KAGB	Kapitalanlagegesetzbuch
KalV	Kalkulationsverordnung
KD-Bank	Bank für Kirche und Diakonie eG

Kfz	Kraftfahrzeug
KG	Kommanditgesellschaft
KgaA	Kommanditgesellschaft auf Aktien
KWG	Gesetz über das Kreditwesen
LBB	Landesbank Berlin AG
LG	Landgericht
Liga Bank	LIGA Bank eG
Lit.	Literatur
m.w.N	mit weiteren Nachweisen
MaBV	Makler- und Bauträgerverordnung
MaComp	Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und die weiteren Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten für Wertpapier-dienstleistungsunternehmen
mbH	mit beschränkter Haftung
MB/KK	Musterbedingungen für die Krankheitskosten- und Krankenhaustage-geldversicherung
Mio.	Millionen
MK-VVG	Münchener Kommentar zum Versicherungsvertragsgesetz
MR	Modellrechnung
n	Anzahl der in der Auswertung berücksichtigten Befragten
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
NJW-RR	Neue Juristische Wochenschrift Rechtsprechungs-Report
Nr.	Nummer
NVersZ	Neue Zeitschrift für Versicherung und Recht
o.A.	ohne Autor
o.S.	ohne Seitenangabe
OLG	Oberlandesgericht
PIB	Produktinformationsblatt
PK-VersR	Praxiskommentar zum Versicherungsvertragsrecht
Pt.	Desktop-Publishing-Point
PV	Persönlicher Vorschlag
r+s	recht und schaden
Rn.	Randnummer
Rspr.	Rechtsprechung
S.	Seite
S.A.	Société Anonyme
SKOPOS	SKOPOS NEXT GmbH & Co KG
s.o.	siehe oben
Sozialbank	Bank für Sozialwirtschaft AG
s. n.	sine nomine (ohne Namen)

Tsd.	Tausend
URL	Uniform Resource Locator
USB	Universal Serial Bus
VDH	Verbund Deutscher Honorarberater GmbH
VDVM	Verband Deutscher Versicherungs-Makler e.V.
VermAnlG	Vermögensanlagengesetz
VersR	Versicherungsrecht
VersWissStud	Versicherungswissenschaftliche Studien
vgl.	Vergleiche
VHB	Verbundene Hausratversicherung
VN	Versicherungsnehmer
VÖB	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V.
Vorbem.	Vorbemerkung
VOTUM	Verband unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V.
VuR	Verbraucher und Recht
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
vzbv	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
WM	Wertpapier Mitteilungen
WpDPV	Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung
WpDVerOV	Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (Wertpapierdienstleistungs-Verhaltens- und Organisationsverordnung)
WpHG	Gesetz über den Wertpapierhandel
WpHGMaAnzV	WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung
z.B.	zum Beispiel
ZPO	Zivilprozessordnung
ZR	Zivilrecht
ZRP	Zeitschrift für Rechtspolitik
ZVersWiss	Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft

12 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Orte, an denen die Beratungen stattfanden 103
Abbildung 2: Übersicht über die sechs am häufigsten ausgehändigten weiteren Unterlagen 107
Abbildung 3: Art der Erläuterungen der Berater zur Beratungsdokumentation 109
Abbildung 4: Rücklaufquoten nach Beratertypen 111
Abbildung 5: Rücklaufquoten nach Produktgattungen 112
Abbildung 6: Ausgehändigte Unterlagen im Versicherungsbereich 114
Abbildung 7: An Testkäufer mit Verwechslung des Fall 2 ausgehändigte Unterlagen 117
Abbildung 8: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Sicherheit durch Beratungsdokumentation" 119
Abbildung 9: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Sicherheit durch Beratungsdokumentation" nach Produkttypen 120
Abbildung 10: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Transparenz durch Beratungsdokumentation" 120
Abbildung 11: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Entscheidungsfindung durch Beratungsdokumentation" insgesamt 121
Abbildung 12: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Entscheidungsfindung durch Beratungsdokumentation“ nach Produkttypen 122
Abbildung 13: Einschätzung von Testkäufern mit ausgehändigten Dokumentationen zum Thema "Nachvollziehbarkeit durch Beratungsdokumentation" 123
Abbildung 14: Befragte Verbraucher nach Altersgruppen 130
Abbildung 15: Befragte Verbraucher nach Bildungsabschluss 131
Abbildung 16: Befragte Verbraucher nach Erwerbstätigkeit 132
Abbildung 17: Befragte Verbraucher nach Branche 132
Abbildung 18: Befragte Verbraucher nach Haushaltsnettoeinkommen 134
Abbildung 19: Befragte Verbraucher nach ihren Kenntnissen in den Bereichen Banken, Finanzen und Versicherungen 135
Abbildung 20: Erlebte Beratungen 136
Abbildung 21: Zeitpunkt der letzten erlebten Beratung 137
Abbildung 22: Häufig beratene Produkttypen 138
Abbildung 23: Gewählte Beratertypen 140
Abbildung 24: An die befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung ausgehändigte Dokumentationen 143
Abbildung 25: Quellen, aus denen Dokumentationen bekannt sind. 144
Abbildung 26: Verwechslungseffekt hinsichtlich Dokumentationen 146

Abbildung 27: An die befragten Verbraucher mit Beratungserfahrung ausgehändigte Dokumentationen nach „Profis“ und „Laien“ ... 147
Abbildung 28: Bedeutung von Beratungsdokumentation unter Verbrauchern insgesamt ... 148
Abbildung 29: Bedeutung von Beratungsdokumentation unter Verbrauchern nach Altersgruppen ... 148
Abbildung 30: Beurteilung der Erfahrung mit der Beratungsdokumentation ... 150
Abbildung 31: Portfolio-Analyse zur Einschätzung von Beratungsdokumentationen ... 151
Abbildung 32: Gegenüberstellung von Erwartungen und bewerteten Erfahrungen zu Beratungsdokumentationen ... 153
Abbildung 33: Bekanntheit des Verzichtsrechts ... 155
Abbildung 34: Bedeutung des Verzichtsrechts ... 156
Abbildung 35: Fälle zum Gebrauch des Verzichtsrechts ... 157
Abbildung 36: Erlebter Verzicht ... 158
Abbildung 37: Einführung des Verzichtsrechts im Geldanlage- und Wertpapierbereich ... 159
Abbildung 38: Art der Aushändigung von Dokumentationen ... 165
Abbildung 39: Formen von Beratungsdokumentationen insgesamt ... 167
Abbildung 40: Formen von Beratungsdokumentationen nach Beratertypen ... 168
Abbildung 41: Was bestätigen Kunden mit ihrer Unterschrift? ... 169
Abbildung 42: Praxisbeispiel für die Darstellung des Unterschriftenfelds für Kunden ... 170
Abbildung 43: Praxisbeispiel für die Darstellung der Angaben zum Namen des Beraters ... 174
Abbildung 44: Praxisbeispiel für die Darstellung der Dauer des Beratungsgesprächs ... 174
Abbildung 45: Erfassung der Vertrautheit des Kunden mit Anlagegeschäften ... 175
Abbildung 46: Praxisbeispiel für die Darstellung von Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden ... 176
Abbildung 47: Praxisbeispiel für die Darstellung des Einkommens des Kunden ... 177
Abbildung 48: Praxisbeispiel für die Darstellung der Ausgaben des Kunden ... 178
Abbildung 49: Praxisbeispiel für die Darstellung der Vermögenswerte des Kunden ... 179
Abbildung 50: Praxisbeispiel für die Darstellung der Verbindlichkeiten des Kunden ... 179
Abbildung 51: Übersicht über die Erfassung der finanziellen Verhältnisse ... 180
Abbildung 52: Praxisbeispiel für die Darstellung der Anlageziele des Kunden ... 181
Abbildung 53: Praxisbeispiel für die Darstellung des Verwendungszwecks des Kunden ... 181
Abbildung 54: Praxisbeispiel für die Darstellung des Anlagebetrages und der Anlagedauer ... 182
Abbildung 55: Praxisbeispiel für die Darstellung der Risikobereitschaft des Kunden ... 183
Abbildung 56: Praxisbeispiel für die Darstellung der Risikotragfähigkeit des Kunden im Rahmen einer Begründung ... 183
Abbildung 57: Praxisbeispiel für die Darstellung besonderer Anliegen und Wünsche ... 184
Abbildung 58: Übersicht über die Erfassung von Anlagezielen ... 184
Abbildung 59: Erfassung des Anlasses der Beratung ... 186
Abbildung 60: Erfassung der Produktempfehlung ... 187

Abbildung 61: Erfassung der Informationen zu Produkten 189
Abbildung 62: Erfassung sonstiger Aspekte 190
Abbildung 63: Praxisbeispiel für die Darstellung des Beratungsorts 191
Abbildung 64: Erfassung der Vergütung 191
Abbildung 65: Übersicht über die erfolgten wünschenswerten Angaben zum Beratungsgespräch 192
Abbildung 66: Praxisbeispiel für die Darstellung des Anlasses 199
Abbildung 67: Praxisbeispiel für die Darstellung der persönlichen Situation 199
Abbildung 68: Praxisbeispiel für die Darstellung der finanziellen Situation 200
Abbildung 69: Praxisbeispiel für die Darstellung des besonderen Wunsches 200
Abbildung 70: Praxisbeispiel für die Darstellung widersprüchlicher Wünsche und Bedürfnisse 201
Abbildung 71: Praxisbeispiel für die Darstellung der erfolgten Beratung 201
Abbildung 72: Übersicht über die Erfassung der Befragung zu Wünschen und Bedürfnissen sowie zur Beratung 201
Abbildung 73: Praxisbeispiel für die Darstellung des empfohlenen Produkts und dessen Begründung 202
Abbildung 74: Übersicht über die Erfassung der Empfehlung und Begründung 202
Abbildung 75: Praxisbeispiel für die Darstellung der Teilnehmer der Beratung 203
Abbildung 76: Übersicht über die Erfassung wünschenswerter Informationen 204
Abbildung 77: Übersicht über erfüllte Kriterien zum Satzbau und Wortschatz 208
Abbildung 78: Übersicht über erfüllte Kriterien zum Aufbau des Dokuments 209
Abbildung 79: Übersicht über erfüllte Kriterien zur Übersichtlichkeit 211
Abbildung 80: 5. AfW Vermittlerbarometer, hier: Nutzung des Verzichtsrechts 228
Abbildung 81: Beispiel für Tabellen, die als Satz lesbar sind 470
Abbildung 82: Beispiel für Tabellen, die nicht als Satz lesbar sind 471
Abbildung 83: Zeilenabstand 477

13 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht über die Anzahl tatsächlich durchgeführter Szenarien 104
Tabelle 2: Übersicht über die Testfälle mit ausgehändigten Unterlagen..... 106
Tabelle 3: Erfolgte Hinweise bei Telefon-Beratungen..... 110
Tabelle 4: Übersicht über die Testfälle mit ausgehändigten Dokumentationen..... 111
Tabelle 5:Übersicht von Testkäufern angenommene und tatsächliche Dokumentationen..... 116
Tabelle 6: Berücksichtigte Fälle in der Korrelationsanalyse..... 117
Tabelle 7: Zusammenhang zwischen Verwechslungseffekt und ausgehändigten Unterlagen 118
Tabelle 8: Übersicht über Beobachtung der Dokumentationserstellung und dem Zeitpunkt der Aushändigung der Dokumentation..... 166
Tabelle 9: Übersicht über die rechtlich erfüllten Kriterien im Bereich Anlageprodukte 214
Tabelle 10: Übersicht über die rechtlich erfüllten Kriterien im Bereich Versicherungsprodukte..... 215
Tabelle 11: Übersicht über die Länderzuständigkeiten nach § 34f GewO, DIHK, 2013 III 284
Tabelle 12: Übersicht zur Anzahl der Testfälle nach Produktgattung und Beratertyp..... 401
Tabelle 15: Übersicht über die Testfälle für Bankberater 408
Tabelle 16: Übersicht über die 17 ausgewählten Sparkassen nach ihrer Bilanzsumme..... 410
Tabelle 17: Übersicht über 5 Reserve-Sparkassen nach ihrer Bilanzsumme 410
Tabelle 18: Übersicht über 10 Volks- und Raiffeisenbanken nach ihrer Bilanzsumme..... 411
Tabelle 19: Übersicht über 5 Reserve-Volks- und Raiffeisenbanken nach ihrer Bilanzsumme 412
Tabelle 20: Übersicht über 8 Kreditbanken nach ihrer Bilanzsumme..... 413
Tabelle 21: Übersicht über 4 Reserve-Kreditbanken nach ihrer Bilanzsumme 413
Tabelle 22: Übersicht über die Testfälle für Vertreter und Mehrfachagenten..... 414
Tabelle 23: Übersicht über 7 Reserve-Banken nach ihrer Bilanzsumme für ersatzweise Beratung zu Wertpapieren durch Vertreter/Mehrfachagenten..... 416
Tabelle 24: Übersicht über 10 Mehrfachagenten nach Provisionserlösen 417
Tabelle 25: Übersicht über 15 Versicherungsgesellschaften nach verdienten Bruttobeiträgen 418
Tabelle 26: Übersicht über 4 Reserve-Versicherungsgesellschaften nach verdienten Bruttobeiträgen..... 419
Tabelle 27: Übersicht über die Testfälle für Versicherungs- und Finanzmakler..... 420
Tabelle 28: Übersicht über Maklervertriebe nach Provisionserlösen..... 421
Tabelle 29: Übersicht über Reserve-Maklervertriebe nach Provisionserlösen..... 421
Tabelle 30: Übersicht über die Testfälle für Honorarberater 422
Tabelle 31: Übersicht über 2 Honorarberater für Wertpapierberatungen nach Ballungsgebieten 423
Tabelle 32: Übersicht über die ausgewählten Berater..... 424
Tabelle 33: Übersicht über die Anzahl der 28 Szenarien für das Mystery-Shopping 424
Tabelle 34: Verteilung nach Altersklassen und Geschlecht..... 437

Tabelle 35: Verteilung nach Bundesland 438
Tabelle 36: Bewertungsmaßstab langer Sätze 470
Tabelle 37: Bewertungsskala Passiv-Sätze 471
Tabelle 38: Bewertungsskala lange Wörter 472
Tabelle 39: Bewertungsskala unerklärte Fachwörter 472
Tabelle 40: Bewertung geordneter Aufbau 473
Tabelle 41: Bewertungsskala thematische Überschriften 474
Tabelle 42: Bewertungsskala Schriftgrad 476
Tabelle 43: Bewertungsskala Zeilenabstand 477
Tabelle 44: Bewertungsskala Seitenränder 477
Tabelle 45: Bewertungsskala hervorgehobene Überschriften 478
Tabelle 46: Übersicht über Partner für Experten-Interviews 498

14 Literaturverzeichnis

Abram, Nils: Neue Informations- und „Beratungs“-pflichten des Versicherers, VuR 2004, S. 428 – 433.

AfW-Bundesverband Finanzdienstleistung e.V. (AfW) (2011): Stellungnahme zum Diskussionsentwurf für ein Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts des AfW Bundesverband Finanzdienstleistung, abgerufen am 27.08.2013, URL: http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a07/anhoerungen/2011/058/Stellungnahmen/01-AfW.pdf.

AfW-Bundesverband Finanzdienstleistung e.V. (AfW) (2012): 5. AfW Vermittlerbarometer, Mai/Juni 2012.

Allianz Deutschland AG (2013): Neues Vorsorgekonzept Perspektive: Bewährte Garantien mit Chance auf mehr, abgerufen am 28.08.2013, URL: https://www.allianzdeutschland.de/news/news-2013/05-07-13-neues-vorsorgekonzept-perspektive/.

Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften (ABl. EG) (2003): Richtlinie 2002/92/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Dezember 2002 über Versicherungsvermittlung, ABl. EG, 2003, Nr. L9 S. 3, abgerufen am 08.08.2013, URL: http://www.gesmat.bundesgerichtshof.de/gesetzesmaterialien/16_wp/versich_verm/l_00920030115de00030010.pdf.

Amtsblatt der Europäischen Union (ABl. EU) (2010): Verordnung (EU) Nr. 583/2010 der Kommission vom 01.07.2010 zur Durchführung der Richtlinie 2009/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf die wesentlichen Informationen für den Anleger und die Bedingungen, die einzuhalten sind, wenn die wesentlichen Informationen für den Anleger oder der Prospekt auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier oder auf einer Website zur Verfügung gestellt werden, ABl. EU L 176/1 vom 10.07.2010, abgerufen am 16.08.2013, URL: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:176:0001:0015:DE:PDF.

Arbeitskreis Beratungsprozesse (2013): Erläuterungen zur Beratungsdokumentation, abgerufen am 28.08.2013, URL: http://www.beratungsprozesse.de/download/beratungsprotokoll/beratungsdokumentation%20hinweise.pdf.

Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) (2012): Jahresbericht 2011, abgerufen am 19.08.2013, URL: http://www.adm-ev.de/fileadmin/user_upload/PDFS/ADM_Jahresbericht_2011_0307.pdf.

Armbrüster, Christian: Beratungspflichten des Versicherers nach § 6 VVG n.F.: Grundlagen, Reichweite, Rechtsfolgen, ZVersWiss 2008, S. 425 - 437.

Assmann, Heinz Dieter und Schneider (Hrsg.): Wertpapierhandelsgesetz: Kommentar, 6. Auflage, Köln 2012 , Verlag Dr. Otto, Schmidt, zitiert: Bearbeiter, in: Assmann/Schneider.

Bank für Kirche und Diakonie (KD-Bank) (2011): Wir sind Ihre Bank, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.kd-bank.de/content/dam/g8190-1/05_Aktuelle_Meldungen/presse-center/50_hm_1111_imagebroschueregeringeaufl.pdf.

Bamberger, Richard/Vanecek, Erich: Lesen, Verstehen, Lernen, Schreiben, Frankfurt am Main 1997, Moritz Diesterweg Verlag.

Bank für Sozialwirtschaft (2013): Unsere Angebot an Sie, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.sozialbank.de/.

BANK IM BISTUM ESSEN eG (BIB) (2013): Den christlichen Werten verpflichtet: Kirchliche Wurzeln, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.bibessen.de/homepage/unsere_bank/unser_profil/unsere_bank.html.

Beaney, Michael (2012): Analysis, in: Zalta, Edward (ed.): The Stanford Encyclopedia of Philosophy, abgerufen am 19.08.2013, URL: http://plato.stanford.edu/entries/analysis/.

Beinert, Wolfgang (2011): Typolexikon, Typographische Punkt, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://www.typolexikon.de/t/typographischer-punkt.html.

Bibliographisches Institut GmbH I (2013): Duden online, Dokumentation, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.duden.de/Dokumentation.

Bibliographisches Institut GmbH II (2013): Duden online, Protokoll, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.duden.de/Protokoll.

Bibliographisches Institut GmbH III (2013): Duden online, Analyse, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.duden.de/Analyse.

Bibliografisches Institut GmbH IV (2013): Duden-online, Durchschnittliche Länge eines deutschen Wortes, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://www.duden.de/sprachwissen/sprachratgeber/durchschnittliche-laenge-eines-deutschen-wortes.

Bibliographisches Institut GmbH V (2013): Duden-online, Überschrift, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://www.duden.de/rechtschreibung/Ueberschrift.

Blankenburg, Daniel: Verzicht auf Beratung und Informationsrechte nach dem neuen VVG, in: VersR, 2008, S. 1446 - 1451.

Böhm, Diana-Nadine/Fischl, Christian/Rennhak, Carsten (2006): Kundenzufriedenheitsmessung mittels Mystery-Shopping in: Rennhak, C. (Hrsg.): Herausforderung Kundenbindung, Wiesbaden: Dt. Univ.-Verlag.

Böhm, Michael: Regierungsentwurf zur Verbesserung der Durchsetzbarkeit von Ansprüchen aus Falschberatung, BKR 2009, S. 221 - 230.

Bruck/Möller: Versicherungsvertragsgesetz Großkommentar, hrsg. von Baumann, Horst/Beckmann, Roland Michael/Johannsen, Katharina/Johannsen Ralf, Erster Band, Einführung und §§ 1-32, 9. Auflage, Berlin 2008, De Gruyter Recht, zitiert: Bearbeiter, in: Bruck/Möller, VVG.

Bruhn, Manfred (2012): Marketing: Grundlagen für Studium und Praxis, 11. Auflage, Wiesbaden: Springer Gabler.

Bund der Versicherten e.V. (BdV) (2013): Wir schaffen Verbrauchergerechtigkeit, abgerufen am 23.07.2013, URL: https://www.bundderversicherten.de/Wir-ueber-uns.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) I (2010): Markterhebung Beratungsprotokoll: BaFin sieht Verbesserungsbedarf, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Pressemitteilung/2010/pm_100504_beratungsprotokoll_ergebnisse.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) II (2010): Rundschreiben 4/2010 (WA): Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und die weiteren Verhaltens-, Organisation- und Transparenzpflichten nach §§ 31 ff. WpHG für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (MaComp), in der Fassung vom 30.11.2012, abgerufen am 14.08.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Rundschreiben/rs_1004_wa_macomp.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (2011): Ausgewählte Kennzahlen der Lebensversicherungsunternehmen 2011, Tabelle 160, abgerufen am 02.09.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl_st_11_erstvu_lv_va.html?nn=281862.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (2012): Liste der Zugelassenen Finanzdienstleistungsinstitute, abgerufen am 27.11.2012, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Liste/Unternehmensdatenbank/dl_li_fidi_zugel_gesamt.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) I (2013): Interview mit BaFin-Exekutivdirektor Karl-Burkhard Caspari vom 02.01.2012, abgerufen am 25.08.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Fachartikel/2012/fa_bj_2012_11_interview_caspari_beraterregister.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) II (2013): Rundschreiben 3/2013 (VA) – Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen, abgerufen am 02.12.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Rundschreiben/rs_1303_mindestanforderungenbeschwerdebearbeitung_va.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) III (2013): Sammelverfügung: Beschwerdemanagementfunktion und Beschwerdebearbeitung bei Versicherungsunternehmen vom 20.09.2013, abgerufen am 02.12.2013, URL: http://www.bafin.de/SharedDocs/Aufsichtsrecht/DE/Verfuegung/vf_130920_beschwerdebearbeitung_va.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) IV (2013): Bei der BaFin beschweren, abgerufen am 26.06.2013, URL: http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/BaFin/bafin_node.html.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) V (2013): Schreiben der BaFin an das ITA, 14.05.2013.

Bundesgesetzblatt (BGBI I) (2009): Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://npl.ly.gov.tw/pdf/7019.pdf.

Bundesgesetzblatt (BGBI I) (2011): Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.hk24.de/linkableblob/1710162/.7./data/BGBl_Finanzanlagenvermittler-data.pdf;jsessionid=7486380BE62BDA22E0C66B25FD406424.repl1.

Bundesgesetzblatt (BGBI I) (2012): Verordnung zur Einführung einer Finanzanlagenvermittlungsverordnung, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.bmwi.de/BMWi/Redaktion/PDF/F/finanzanlagenvermittlungsverordnung,property=pdf,bereich=bmwi2012,sprache=de,rwb=true.pdf.

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) (2012): Wertpapier-Beratungsprotokoll – die wichtigsten Infos, abgerufen am 08.09.2013, URL: http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Verbraucherschutz/Checkkarten/CheckkarteBeratungsprotokoll_4c.pdf?__blob=publicationFile.

Bundesministerium der Finanzen (BMF) (2013): Schreiben von Jens Conert, BMF Referat VII A 5 an das ITA vom 23.08.2013.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR) (2012): Alle Volksbanken und Raiffeisenbanken per Ende 2011 (Werte in Tausend Euro), abgerufen am 08.01.2013, URL: http://www.bvr.de/p.nsf/index.html?ReadForm&main=6&sub=400&subid=45C803E20873CC6AC12577C00045E9AF.

Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband) (2006): Zur Arbeit, Finanzierung und Beaufsichtigung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anlässlich der Erstellung des BaFin-Erfahrungsberichts der Bundesregierung, Dezember 2006, abgerufen am 08.09.2013, URL: http://bankenverband.de/downloads/2006/Pp0612_ft_BaFin-Erfahrungsbericht.pdf.

Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband) (2010): Marktanteile nach Bankengruppen, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://bankenverband.de/downloads/022011-2/ta-vw-strukturdaten-marktanteil-bgr.pdf.

Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband) (2012): Die 100 größten deutschen Kreditinstituten, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.bankenverband.de/service/statistik-service/banken/strukturdaten-die-100-groesten-deutschen-kreditinstitute/files/diebank0812_top100-tabelle.pdf.

Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband) (2013): Großbanken, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://bankenverband.de/service/bankensuche/index_html/@@result?c=Gro%C3%9Fbanken.

Bundesverband deutscher Honorarberater e.V. (BVDH) (2010): Honorarberatung erhält neue Schubkraft, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://www.deutsche-honorarberater.de/index.php?article_id=9505&newsid=149.

Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) (2013): BVI, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://www.bvi.de/bvi/.

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) I (2013): Über uns: Spitzenverband der deutschen Kreditwirtschaft, abgerufen am 13.06.2013, URL: http://www.voeb.de/de/ueber_uns/.

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) II (2013): Mitglieder, abgerufen am 13.06.2013, URL: http://www.voeb.de/de/ueber_uns/mitglieder/.

Bundeszentrale für politische Bildung (2012): Haushalte nach Zahl der Personen, abgerufen am 14.08.2013, URL: www.bpb.de/system/files/dokument_pdf/07%20Haushalte%20nach%20Zahl%20der%20Personen.pdf.

Cash.ONLINE (2007): Finanzdienstleister-Verbände, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://www.cash-online.de/marktuebersichten/finanzdienstleister-verbaende.

Cash.ONLINE (2012): Allfinanzvertriebe 2012, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.cash-online.de/cash-hitlisten/finanzvertriebe/allfinanzvertriebe-2012.

Deutsche Bundesbank (2011): Bestand an Kreditinstituten am 31.12.2011, abgerufen am 25.08.2013, URL: http://www.bundesbank.de/Redaktion/DE/Downloads/Veroeffentlichungen/Bericht_Studie/bankenaufsicht_bankstellenstatistik_2011.pdf?__blob=publicationFile.

Deutscher Bundestag (2011): Finanzausschuss-Stellungnahmen, abgerufen am 08.08.2013, URL: http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a07/anhoerungen/2011/058/Stellungnahmen/index.html.

Deutscher Bundestag Drucksache (BT-Drs.) 16/1935 (2006), abgerufen am 08.08.2013, URL: http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/019/1601935.pdf.

Deutscher Bundestag Drucksache (BT-Drs.) 16/3945 (2006), abgerufen am 08.08.2013, URL: http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/039/1603945.pdf.

Deutscher Bundestag Drucksache (BT-Drs.) 12/12814 (2009), abgerufen am 12.08.2013, URL: http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/128/1612814.pdf.

Deutscher Bundestag Drucksache (BT-Drs.) 17/5061 (2011), abgerufen am 07.08.2013, URL: http://dipbt.bundestag.de /dip21/btd/17/060/1706051.pdf/.

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V. (DIHK) I (2013): Registrierungen im Finanzanlagenvermittlerregister, Stand: 04.11.2013, abgerufen am 02.12.2013, URL: http://www.dihk.de/themenfelder/recht-steuern/oeffentliches-wirtschaftsrecht/versicherungsvermittlung-anlageberatung/zahlen-und-fakten.

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V. (DIHK) II (2013): Registrierungen im Versicherungsvermittlerregister, Stand: 30.09.2013, abgerufen am 02.12.2013, URL: http://www.dihk.de/ressourcen/downloads/versicherungsvermittler-zahlen.pdf.

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e.V. (DIHK) III (2013): Finanzanlagenvermittler: Länderzuständigkeiten nach § 34f GewO, Stand: 02.01.2013, abgerufen am 11.12.2013, URL: http://www.vermittlerregister.info/documents/10180/14436/L%C3%A4nderzust%C3%A4ndigkeiten+nach+%C2%A7%2034f+GewO.pdf/8ed0c483-ba67-4380-a7a4-dde314fe5188?version=1.0.

Deutscher Sparkassen und Giroverband (DSGV) (2012): Sparkassenrangliste 2011, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.dsgv.de/_download_gallery/statistik/Sparkassenrangliste_2011.pdf.

Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV) (2013): Aufgaben und Ziele: Interessenvertreter der Sparkassen-Finanzgruppe, abgerufen am 23. 07.2013, URL: http://www.dsgv.de/de/ueber-uns/dsgv-aufgaben-und-ziele.html.

Die Deutsche Kreditwirtschaft (DK) I (2013): Mitglieder, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://www.die-deutsche-kreditwirtschaft.de/die-deutsche-kreditwirtschaft/wir-ueber-uns/mitglieder.html.

Die Deutsche Kreditwirtschaft (DK) II (2013): Glossar zur Verbesserung der sprachlichen Verständlichkeit von Produktinformationsblättern nach Wertpapierhandelsgesetz, abgerufen am 05.09.213, URL: http://www.die-deutsche-kreditwirtschaft.de/uploads/media/Anlage_1_Glossar_01.pdf.

Die Deutsche Kreditwirtschaft (DK) III (2013): Veröffentlichung Glossar Produktinformationsblätter, abgerufen am 05.09.2013, URL:
http://www.die-deutsche-kreditwirtschaft.de/dk/pressemitteilungen/volltext/backpid/26/article/veroeffentlichung-glossar-produktinformationsblaetter-1.html?tx_ttnews[pS]=1356994800&tx_ttnews[pL]=1388530799&tx_ttnews[arc]=1&cHash=20682aeed74c4753b3dcff5f0be29f82.

Dörner, Heinrich: Verbraucherrechtliche Schwachstellen der VVG-Reform (Allgemeiner Teil des VVG), in: VersWissStud Band 34, hrsg. von Brömmelmeyer, Christoph/Heiss, Helmut/Meyer, Ulrich/Rückle, Dieter/Schwintowski, Hans-Peter/Wallrabenstein, Astrid, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz – Private Krankenversicherung und Gesundheitsreform – Schwachstellen der VVG-Reform, S. 137 – 153.

Europäische Kommission (2012): Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Versicherungsvermittlung (Neufassung) – IMD2, COM(2012) 360 final, abgerufen am 09.09.2013, URL:
http://ec.europa.eu/internal_market/insurance/docs/consumers/mediation/20120703-directive_de.pdf.

Forschungsgruppe Wahlen e.V (2012): Internet-Strukturdaten, Repräsentative Umfrage –IV. Quartal 2012, abgerufen am 14.08.2013, URL:
http://www.forschungsgruppe.de/Umfragen/Internet-Strukturdaten/web_IV_12.pdf.

Franz, Einiko B.: Das Versicherungsvertragsrecht im neuen Gewand – Die Neuregelungen und ausgewählte Probleme –, VersR 2008, S. 298 – 312.

Frühauf, Markus, Frankfurter Allgemeine Zeitung (2013): Die Beratung wird vielen Banken zu riskant, vom 24.08.2013, abgerufen am 02.12.2013, URL:
http://www.faz.net/aktuell/finanzen/meine-finanzen/sparen-und-geld-anlegen/wegen-strenger-regulierung-die-beratung-wird-vielen-banken-zu-riskant-12544418.html.

Gaul, Rudolf E.: Zum Abschluss des Versicherungsvertrags – Alternativen zum Antragsmodell? –, VersR 2007, S. 21 – 26.

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V (GDV) (2012): Statische Taschenbuch der Versicherungswirtschaft 2012, Verlag Versicherungswirtschaft GmbH, Karlsruhe, abgerufen am 20.08.2013, URL:
http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2012/08/Statistisches-Taschenbuch-GDV-2012.pdf.

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V (GDV) I (2013): Allgemeine Hausrat-Versicherungsbedingungen (VHB 2010 – Quadratmetermodell), abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2013/01/VHB_2010_Hausrat-qm-2013.pdf.

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) II (2013): GDV Mitglieder, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://www.gdv.de/mitglieder/.

Glotz, Andreas/Borggreve, Carlo H. (2012): Das neue Finanzanlagenvermittlerrecht, 1. Auflage, Freiburg – München: Haufe-Lexware.

Göpferich, Susanne (2008): Textverstehen und Textverständlichkeit, in: Janich, Nina (Hrsg.): Textlinguistik: 15 Einführungen, 1. Auflage, Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen.

Grieger, Gunnar (2008): Die Ergebnisqualität von Testkunden aus unterschiedlichen soziodemografischen Gruppen beim Mystery Shopping, Dissertation. Flensburg.

Hammer, Norbert (2008): Mediendesign für Studium und Beruf, 1. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag.

Handelsblatt GmbH (2013): Beschwerdesturm gegen Bankberater, abgerufen am 02.12.2013, URL: http://www.handelsblatt.com/finanzen/recht-steuern/anleger-und-verbraucherrecht/bafin-auskunft-beschwerdesturm-gegen-bankberater/8807344.html.

Heinemann, Wolfgang (2008): Textpragmatische und kommunikative Ansätze, in: Janich, Nina (Hrsg.): Textlinguistik: 15 Einführungen, 1. Auflage, Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen.

Heldt, Cordula (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Wertpapier, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/wertpapier.html?tab=beziehungen.

Hüttner, Manfred (1965): Grundzüge der Marktforschung, 1. Auflage, Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Gabler.

IDW Prüfungsstandard: Zur Prüfung Gewerbetreibender i.S.d. § 34c Abs. 1 GewO gemäß § 16 Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) (IDW PS 830) (Stand: 10.06.2011).

IDW WP Handbuch 2012: Wirtschaftsprüfung, Rechnungslegung, Beratung, Band I, 14. Auflage, Düsseldorf: IDW Verlag GmbH.

iff institut für finanzdienstleistungen e.V. (2011): Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Novellierung des Finanzanlagen- und Vermittlerrechts, abgerufen am 27.08.2013, URL: http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a07/anhoerungen/2011/058/Stellungnahmen/14-iff_Institut.pdf.

Jost, Sebastian (2010): Volksbank beklagt Aufwand durch neue Beratungsprotokolle, in: Die Welt, 2010, abgerufen am 07.08.2013, URL: http://www.welt.de/welt_print/wirtschaft/article5815180/Volksbank-beklagt-Aufwand-durch-neue-Beratungsprotokolle.html.

Jussen, Martin J. (1986): Verstehen geschriebener Sprache, Berlin: Verlag Marhold.

Lackes, Richard/Siepermann, Markus (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Expertenwissen, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/55229/expertenwissen-v8.html.

Landesbank Berlin (LBB) (2013): Konzernabschluss und Konzernlagebericht 2012, abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.lbb.de/landesbank/de/10_Ueber_uns/30_investor_relations/20_LBB_AG/010_Geschaeftsbericht/index.html.

Langer, Inghard/Schulz von Thun, Friedmann/Tausch, Reinhard (2011): Sich verständlich ausdrücken, 9. Auflage, München: Reinhardt Verlag.

Leuering, Dieter/Zetzsche, Dirk: Die Reform des Schuldverschreibungs- und Anlageberatungsrechts – (Mehr) Verbraucherschutz im Finanzmarktrecht?, NJW 2009, S. 2856 – 2861.

Liga Bank (2013): Orientierung am Kunden, abgerufen am 21.08.2013, URL: http://www.ligabank.de/wir_fuer_sie/philosophie.html.

Looschelders, Dirk/Pohlmann, Petra (Hrsg.): Versicherungsvertragsgesetz Kommentar, Köln 2011, Carl Heymanns Verlag, zitiert: Bearbeiter, in: Looschelders/Pohlmann, VVG.

Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2011): Internet-Lexikon der Methoden der empirische Sozialforschung (ILMES), Experteninterview, abgerufen am 19.08.2013, URL: http://wlm.userweb.mwn.de/ein_voll.htm.

Maier, Arne: Das obligatorische Beratungsprotokoll: Anlegerschutz mit Tücken, VuR 2011, S. 3 – 12.

Markgraf Daniel/Szczutkowski, Andreas (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Screening, abgerufen am 19.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/13858/screening-v8.html.

Marlow, Sven/Spuhl, Udo (2010): Das Neue VVG kompakt – Ein Handbuch für die Rechtspraxis, 4. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Meixner, Oliver/Steinbeck, René (2008): Das neue Versicherungsvertragsrecht, München: Verlag C. H. Beck.

Mieg, Harald A./Näf, Matthias (2005): Experteninterviews, 2. Auflage, ETH Zürich: Institut für Mensch-Umwelt-Systeme (HES).

Münchener Kommentar zum VVG, hrsg. von Langheid, Theo/Wandt, Manfred, 1. Auflage, München 2010, Verlag C. H. Beck, zitiert: Bearbeiter, in: MK-VVG.

Oehler, Andreas (2012): Anbieter- und verbrauchergerechte Beratung und Information, abgerufen am 14.08.2013, URL: http://www.verbraucherportalbw.de/servlet/PB/show/2946296/Abschlussbericht%20Anbieter%20und%20verbrauchergerechte%20Beratung%20und%20I.

Ortmann, Mark (2012): Transparente AVB – Wie schreibt man Versicherungsbedingungen verständlich?, in: Schwintowski, Hans-Peter: Festgabe für Hans-Peter Schwintowski Schriftenreihe Institut für Energie- und Wettbewerbsrecht in der Kommunalen Wirtschaft e.V. an der Humboldt-Universität zu Berlin, Band 48, Baden-Baden 2012, Nomos Verlagsgesellschaft.

Pfadenhauer, Michaela (2009): das Experteninterview, in: Buber, Renate/Holzmüller, Hartmut H (Hrsg.): Qualitative Marktforschung, 2. Auflage, Wiesbaden: Gabler Verlag.

Pfaff, Dietmar (2004): Praxishandbuch Marketing: Grundlagen und Instrumente, 1. Auflage, Frankfurt/Main: Campus Verlag.

Pfeifer, Klaus-Gerhard: Einführung einer Dokumentationspflicht für das Beratungsgespräch durch § 34 Abs. 2a WpHG, BKR 2009, S. 485 – 490.

Pirr, Uwe (1999): Eine Forderung ist Lesbarkeit…, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://edoc.hu-berlin.de/e_rzm/18/pirr-uwe-1999-08-01-b/HTML/7.html.

Prölss, Erich R./Martin, Anton (Hrsg.): Versicherungsvertragsgesetz – Kommentar zu VVG, EGVVG mit Rom I-VO, VVG-InfoV und Vermittlerrecht sowie Kommentierung wichtiger Versicherungsbedingungen, 28. Auflage, München 2010, Verlag C. H. Beck, zitiert: Bearbeiter, in: Prölss/Martin, VVG.

Reiff, Peter: Das Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts, VersR 2007, S. 717 – 731.

Reiter, Julius/Frère, Eric/Zureck, Alexander/Bensch, Tino (2013): Eine empirische Analyse bei Jung Professionals, abgerufen am 14.08.2013 URL: http://www.fom-dips.de/fileadmin/iom/downloads/Finanzberatung_Young_Professionals.pdf.

Roller, Reinhold/Hackenberg, Christian: Die Darlegungs- und Beweislastverteilung in Haftungsprozessen im Wertpapier(-neben-)dienstleistungrecht, VuR 2005, S. 127 – 131.

Römer, Wolfgang: Zu den Informationspflichten der Versicherer und ihrer Vermittler, VersR 1998, S. 1313 – 1322.

Rüffer, Wilfried/Halbach, Dirk/Schimikowski, Peter (Hrsg.): Versicherungsvertragsgesetz Handkommentar, 2. Auflage, Baden-Baden 2011, Nomos Verlagsgesellschaft, zitiert: Bearbeiter, in: Rüffer/Halbach/Schimikowski, VVG.

Schaich, Eberhard/Schmidt, Katrin/Wübbenhorst, Klaus (2012): Gabler Wirtschaftslexikon, Randomisierung, abgerufen am 27.11.2012, URL:
http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/5458/randomisierung-v8.html.

Schimikowski, Peter: VVG Reform: Die vorvertraglichen Informationspflichten des Versicherers und das Rechtzeitigkeitserfordernis, r+s 2007, S. 133 – 137.

Schwintowski, Hans-Peter/Brömmelmeyer, Christoph (Hrsg.): Praxiskommentar zum Versicherungsvertragsrecht, 2. Auflage, Münster 2011: ZAP Verlag, zitiert: Bearbeiter, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR.

Schwintowski, Hans-Peter: Neuerungen im Versicherungsvertragsrecht, ZRP 2006, S. 139 – 142.

Stangl, Werner (2011): Lexikon für Psychologie und Pädagogik, Kohorte-Kohorteneffekt, abgerufen um 14.08.2013, URL: http://lexikon.stangl.eu/3930/kohorte-kohorteneffekt/.

Stapelkamp, Torsten (2010): Web X.0: Erfolgreiches Webdesign und professionelle Webkonzepte, 1. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag.

Statista (2012): Umfrage in Deutschland zum Familienstand 2011, Wie ist Ihr Familienstand, abgerufen am 14.08.2013, URL: http://de.statista.com/statistik/daten/studie/180040/umfrage/familienstand/.

Statista (2013):Statista Statistik-Lexikon, Quotenstichprobe, abgerufen am 14.08.2013, URL: http://de.statista.com/statistik/lexikon/definition/109/quotenstichprobe/.

Stehr, Nico/Grundmann, Reiner (2010): Expertenwissen, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.velbrueck-wissenschaft.de/pdf_ausfuehrlich/978-3-938808-82-5.pdf.

Stiftung Warentest (2007): Finanztest „Garantiefonds – Die Renditekiller“, Heft 5/2007, S. 24 - 27.

Stiftung Warentest I (2010): Beratungsprotokoll: Die neuen Protokolle im Praxistest, abgerufen am 13.08.2013, URL:
http://www.test.de/Beratungsprotokoll-Die-neuen-Protokolle-im-Praxistest-1851865-2851865/.

Stiftung Warentest II (2010): Banken im Test: Die Blamage geht weiter, Finanztest 08/2010, S. 25 – 30.

Stiftung Warentest (2012): Lebensversicherung: Jetzt hartnäckig Nachschlag fordern, abgerufen am 08.09.2013, URL:
http://www.test.de/Lebensversicherung-Jetzt-hartnaeckig-Nachschlag-fordern-4431087-4431092/.

Stöbener, Angela Regina: Informations- und Beratungspflichten des Versicherers nach der VVG-Reform, ZVersWiss 2007, S. 465 – 483.

Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV) (2013): Musterbedingungen 2009 für die Krankheitskosten- und Krankenhaustagegeldversicherung (MB/KK), abgerufen am 20.08.2013, URL: http://www.pkv.de/recht/musterbedingungen/mb_kk_2009.pdf.

Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V. (VOTUM) (2011): Stellungnahme zum Gesetzesentwurf der Bundesregierung zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerechts (Bundestags BT- Drs.17/6051), abgerufen am 27.08.2013, URL: http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a07/anhoerungen/2011/058/Stellungnahmen/26-VOTUM.pdf.

Verband unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europe e.V. (VOTUM) (2013): Profil: Der Branchenverband der Finanzdienstleistungswirtschaft, abgerufen am 23.07.2013, URL: http://www.votum-verband.de/ueber-uns/.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) (2010): Protokolle in Banken zur Dokumentation von Anlageberatungen vom 22.11.2010, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://www.vzbv.de/mediapics/beratungsprotokolle_untersuchung_22_11_2010.pdf.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) (2011): Stellungnahme zum Regierungsentwurf zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts, abgerufen am 27.08.2013, URL: http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a07/anhoerungen/2011/058/Stellungnahmen/25-vzbv.pdf.

Verbraucherzentrale Berlin e.V. (vzbv Berlin) I (2013): Satzung der Verbraucherzentrale Berlin e.V, abgerufen am 22.08.2013, URL: http://www.vz-berlin.de/Satzung-der-Verbraucherzentrale-Berlin.

Verbraucherzentrale Berlin e. V (vzbv Berlin) II (2013): Preise, abgerufen am 21.08.213, URL: http://www.vz-berlin.de/berlin-preise.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) und Infratest dimap (2010): Versicherungsvermittlung - Eine Studie von Infratest dimap im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverband, abgerufen am 16.08.2013, URL: http://www.vzbv.de/mediapics/101222_versicherungsvermittlung_umfrage_infratest_dimap.pdf.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Initiative Finanzmarktwächter (vzbv Initiative Finanzmarktwächte) (2012): Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung Stärken Beratungsprotokolle die Rechte der Verbraucher vom 07.03.2012, abgerufen am 07.08.2013, URL: http://www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/Beratungsprotokolle_Abschlussbericht_Finanzmarktwaechter_07_03_2012.pdf.

Verordnung über die Finanzanlagenvermittlung (FinVermV), zuletzt geändert 01.01.2013, abgerufen am 15.05.2013, URL: http://www.gesetze-im-internet.de/finvermv/.

VersicherungsJournal.de (2013): Zahl der registrierten Finanzanlagenvermittler wächst weiter, abgerufen am 05.09.2013, URL: http://www.versicherungsjournal.de/vertrieb-und-marketing/zahl-der-registrierten-finanzanlagenvermittler-waechst-weiter-116595.php.

Völklein, Marco (2010): Lehman-Geschädigte gesucht, in: Süddeutsche, 2010, abgerufen am 17.12.2013, URL: http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/verbraucherschutz-lehman-geschaedigte-gesucht-1.533966.

Wandt, Manfred (2010): Versicherungsrecht, 5. Auflage, Köln: Carl Heymanns Verlag.

Weisner, Arnd/Friedrichsen, Sönke/Heimberg, Dominik: Neue Anforderungen an Erlaubnis und Tätigkeit der „freien“ Anlageberater und -vermittler, DStR 2012, S. 1034 – 1038.

Winter, Linda (2010): Leichte Sprache als eine Möglichkeit barrierefreier Teilhabe an der Gesellschaft für Menschen mit Lernschwierigkeiten, 1. Auflage, Norderstedt: GRIN Verlag.

Wübbenhorst, Klaus I (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Sekundärforschung, abgerufen am 15.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/11620/sekundaerforschung-v6.html.

Wübbenhorst, Klaus II (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Interview, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/694/interview-v6.html.

Wübbenhorst, Klaus III (2013): Gabler Wirtschaftslexikon, Expertenbefragung, abgerufen am 13.08.2013, URL: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/3269/expertenbefragung-v7.html.

Zingel, Frank/Varadinek, Brigitta: Vertrieb von Vermögensanlagen nach dem Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagen- und Vermögensanlagenrechts, BKR 2012, S. 177 – 185.

Zetzsche, Dirk: Objektbezogene Informationspflichten des Anlageintermediärs – eine Einordnung des DG-Fonds-Urteils des XI. BGH-Senats vom 07.10.2008, WM Wirtschaft und Bankenrecht 2009, S. 1020 – 1028.

15 Anhang

15.1 Anhang zu 3: Musterprotokoll nach Univ.-Prof. Dr. Andreas Oehler (2012)

MUSTER 1

Univ.-Prof. Dr. Andreas Oehler | „Anbieter- und verbrauchergerechte Beratung und Information“

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, 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

40

MUSTER 1

(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 ... (Mehrfachangaben möglich)

- ☐ aus der Berufstätigkeit
- ☐ 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

MUSTER 1

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:

✍ _____

✍ _____

	Kenntnisse und Erfahrungen				**Umfang, Häufigkeit und Zeitraum bisheriger Geschäfte**			
Finanzinstrument	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) ✍ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	✍ _____
Produktgruppe B (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldnern guter Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen; Pfandbriefe) ✍ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	✍ _____
Produktgruppe C (z.B. Aktien und Anleihen von Unternehmen bzw. Schuldnern nicht nur guter oder unklarer Bonität, oder Investmentfonds, die dort anlegen) ✍ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	✍ _____
Produktgruppe D (z.B. Aktien und Anleihen in Fremdwährungen; Fonds, die in Rohstoffen oder Währungen anlegen; Genussscheine, offene Immobilien-Fonds) ✍ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	✍ _____

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: ✎ _____

MUSTER 1

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	☐	☐	☐	☐	☐
Mittleres Risiko (Geld bleibt teilweise erhalten, kein Totalverlust) mit mittlerer Renditechance	☐	☐	☐	☐	☐
Hohes Risiko bis zum Totalverlust mit hoher Renditechance	☐	☐	☐	☐	☐
Einfache, unkomplizierte Verwaltung / Abwicklung	☐	☐	☐	☐	☐
Nicht immer ständig informieren und nachfragen müssen	☐	☐	☐	☐	☐
Alles schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	☐	☐	☐	☐	☐
Einen Teil schnell in Bargeld umwandeln, ohne größere Kosten / größeren Verlust	☐	☐	☐	☐	☐
Ökologisch-sozialer Beitrag	☐	☐	☐	☐	☐
Andere: ✐ _____	☐	☐	☐	☐	☐

MUSTER 1

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]

✎ _____

✎ _____

MUSTER 1

(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 ...

MUSTER 1

(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) ✐ _____

MUSTER 1

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) ✐ _____

MUSTER 1

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)

15.2 Anhang zu 4: Mystery-Shopping

15.2.1 Festlegung des Rasters für die Erhebung

Ziel des Mystery-Shoppings ist es, ein möglichst breit gefächertes Bild von Beratungen und den bei der Beratung ausgehändigten Unterlagen zu erhalten. Um dieses Ziel zu erreichen, testen wir verschiedene Typen von Beratern, die zu unterschiedlichen Produktgattungen beraten sollen.

Wir untersuchen folgende Typen von Beratern:

- Bankberater (-mitarbeiter),
- Versicherungsvertreter/Mehrfachagenten,
- Versicherungsmakler/Finanzanlagenvermittler (Finanzmakler) und
- Honorar-/Versicherungsberater.

Die Testberatungen sollen zu den folgenden Produktgattungen durchgeführt werden:

- Wertpapiere,
- Investmentfonds,
- Vermögensanlagen,
- Lebensversicherungen,
- Private Krankenversicherungen,
- Haftpflichtversicherungen und
- Sachversicherungen.

Wir möchten jeden Beratertyp zur Beratung jedes genannten Produkttypen mehrere Male testen. Daraus ergibt sich folgende Matrix aus Beratertypen-Produktgattungs-Kombinationen:

	Bankberater	Vertreter/Mehrfachagenten	Versicherungs-/Finanzmakler	Honorar-/Versicherungsberater
Wertpapiere	5	5	5	2
Investmentfonds	5	5	5	2
Vermögensanlagen	5	5	5	2
Lebensversicherungen	5	5	5	2
Private Krankenversicherungen	5	5	5	2
Haftpflichtversicherungen	5	5	5	2
Sachversicherung	5	5	5	2
SUMME	**35**	**35**	**35**	**14**

Tabelle 12: Übersicht zur Anzahl der Testfälle nach Produktgattung und Beratertyp

Aus dieser Matrix ergeben sich 28 verschiedene Kombinationen aus Berater- und Produkttyp. Im Folgenden sprechen wir von 28 Szenarien. Für jedes Szenario führen wir 5 Testfälle durch. Eine Ausnahme bildet die Gruppe der Honorar-/Versicherungsberater. Für diese Gruppe führen wir jeweils zwei Testfälle durch. Insgesamt ergeben sich auf dieser Grundlage 119 Testfälle.

Warum führen wir weniger Testfälle bei Honorar-/Versicherungsberatern durch? Es gibt erheblich weniger Honorar-/Versicherungsberater als andere Beratertypen. Betrachtet man exemplarisch die zugelassenen Berater im Versicherungsbereich, wird dies deutlich. Nach aktuellen Zahlen des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) waren zum 30. September 2013 insgesamt 246.856 Versicherungsberater und -vermittler im Versicherungsvermittlerregister eingetragen.[962]. Davon sind nur 276 als Versicherungsberater registriert. Es ist zu erkennen, dass Honorar-/Versicherungsberater eine deutliche Minderheit darstellen. Um dem unterschiedlichen Verhältnis von Honorarberatern zu anderen Beratertypen Ausdruck zu verleihen, testen wir in dieser Studie verhältnismäßig weniger Honorarberater.

Um die einzelnen Szenarien inhaltlich voneinander abzugrenzen, beschreiben wir in den beiden folgenden Abschnitten kurz die beteiligten Berater- und Produkttypen. Ferner stellen wir dar, wie wir die zu testenden Berater auswählen.

Exkurs: Testfälle durch Bestandskunden

Alle genannten 119 Testkäufe führen professionelle Testkäufer durch, die bei den jeweiligen Beratern als Neukunden auftreten.

Den Testkäufern werden Vorgaben zu ihren Identitäten innerhalb der Szenarien gemacht. Zum Beispiel zu Alter, Einkommen, Anlagezielen. Diese Vorgaben definieren wir einheitlich für jedes Szenario (ausführlich 15.2.2.1). Diese einheitlichen Vorgaben sind der Grund, warum wir für die 119 Testfälle ausschließlich Testkäufer als Neukunden auftreten lassen. Für einen Feld-Test dieser Größenordnung ist dies die einzig umsetzbare Variante. Anders ist es nicht möglich, ausreichend Testkäufer zu rekrutieren. Denn sonst müsste man 119 Testkäufer finden, die alle Vorgaben einheitlich erfüllen und regional so verteilt sind, wie für die Stichprobe benötigt. Ferner – und das ist das größte Problem – müssten die Testkäufer bei den zu testenden Beratern bereits Kunden sein. Dies ist unter Umständen für einzelne Banken noch

[962] DIHK II, 2013.

umsetzbar, nahezu unmöglich jedoch für die weiteren Beratertypen Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler sowie Honorar- und Versicherungsberater.

Aus diesem Grund treten die 119 Testkäufer ausschließlich als Neukunden auf. Um einen Eindruck zu gewinnen, ob inhaltlich unterschiedliche Dokumentationen bei Neu- und Bestandskunden ausgehändigt werden, führen wir vier weitere Testkäufe durch. Diese vier zusätzlichen Tests führen Testkäufer mit ihren wahren Identitäten durch, die *annähernd* den Vorgaben des Szenarios 1 entsprechen (hierzu 15.2.2.1). Diese vier Testkäufer führen die Testkäufe bei Banken durch, bei denen sie selbst Bestandskunden sind. Die vier Testfälle werten wir außerhalb der sonstigen 119 Testfälle ausschließlich im Hinblick auf inhaltliche Kriterien aus
(zu den Kriterien 15.4.2.2.2 und 6.2.3.).

15.2.1.1 Definition der Produktgattungen

15.2.1.1.1 Wertpapiere

Ein Wertpapier wird definiert als Urkunde, in der ein privates Recht an Vermögen belegt wird.[963] Um das Recht auf das Vermögen auszuüben, muss die Person die Urkunde besitzen.[964] Wertpapiere sind heute nicht mehr nur als Urkunden definiert. Bei einem Wertpapier handelt es sich mit einigen Ausnahmen um alle Gattungen von Titeln, die übertragbar und auf den Finanzmärkten handelbar sind.[965] So betrachtet auch der Gesetzgeber in § 2 Abs. 1 Satz 1 WpHG Wertpapiere als solche, „auch wenn keine Urkunden über sie ausgestellt sind“.

Welche Papiere zählen zu den Wertpapieren? Nach § 2 Abs. 1 WpHG zählen dazu:

- „Aktien,
- andere Anteile an in- oder ausländischen juristischen Personen, Personengesellschaften und sonstigen Unternehmen, soweit sie Aktien vergleichbar sind, sowie Zertifikate, die Aktien vertreten,
- Schuldtitel“.

[963] *Heldt*, 2013.
[964] *Heldt*, 2013.
[965] § 2 Abs. 1 WpHG.

15.2.1.1.2 Anteile an offenen Investmentvermögen (Investmentfonds)

Sparer vertrauen einer Kapitalverwaltungsgesellschaft Geld an, damit die Kapitalverwaltungsgesellschaft es anlegt. Die Sparer werden auch als Anleger bezeichnet. Die Kapitalverwaltungsgesellschaft legt das Geld im sogenannten Sondervermögen an – dem Investmentvermögen beziehungsweise Investmentfonds. Die genaue Definition eines Sondervermögens enthalten § 1 Abs. 10 und § 92 KAGB. Das Besondere eines Investmentfonds ist, dass sich Anleger mit kleinen Beträgen mittelbar an einer Vielzahl von Einzeltiteln beteiligen können. So können auch kleine Beträge breit gestreut angelegt werden. Für die Verwaltung zahlen Anleger laufende Gebühren an die Kapitalverwaltungsgesellschaft.

Investmentfonds werden auch als offene Fonds bezeichnet. Offene Investmentfonds geben unbegrenzt Anteile am Sondervermögen aus. In Abgrenzung zu offenen Fonds ist bei geschlossenen Fonds die Anzahl der Anleger begrenzt, nämlich von Beginn an vorgegeben. [966] Die geschlossenen Fonds sind Vermögensanlagen und werden auch dort behandelt (15.2.1.1.3).

15.2.1.1.3 Vermögensanlagen

Gemäß § 1 Abs. 2 VermAnlG sind Vermögensanlagen „nicht in Wertpapieren im Sinne des Wertpapierprospektgesetzes verbriefte

1. Anteile, die eine Beteiligung am Ergebnis eines Unternehmens gewähren,
2. Anteile an einem Vermögen, das der Emittent oder ein Dritter in eigenem Namen für fremde Rechnung hält oder verwaltet (Treuhandvermögen),
3. Anteile an sonstigen geschlossenen Fonds,
4. Genussrechte und
5. Namensschuldverschreibungen“.

Vermögensanlagen sind häufig geschlossene Fonds, an denen Anleger sich beteiligen können. Es sind in aller Regel unternehmerische Beteiligungen, die Anlegern erlauben, sich mit kleineren Beträgen an großen Investitionen zu beteiligen. Zum Beispiel gibt es Schiffsfonds, Flugzeugfonds, Immobilienfonds, Private Equity Fonds und andere Fonds. Normalerweise kann ein Sparer kein Flugzeug kaufen. Über einen Flugzeugfonds kann er sich aber an einem Flugzeug beteiligen. Solche Anlagen sind oft mit Chancen, aber auch mit einem hohen Risiko verbunden.

[966] *Heldt*, 2013.

Seit dem 22.06.2013 gilt für neue geschlossene Fonds das Kapitalanlagegesetzbuch. Es gibt zahlreiche Übergangsvorschriften.[967]

15.2.1.1.4 Lebensversicherung

Die Lebensversicherung dient dazu, Risiken abzusichern, die in einer Person liegen. Daher gehört sie zu den Personenversicherungen. Eine gesetzliche Definition der Lebensversicherung gibt es nicht. Man kann aber verschiedene Lebensversicherungen nach Art der versicherten Leistung unterscheiden:[968]

1. Todesfall-Versicherungen: Bei dieser Art der Lebensversicherung werden versicherte Leistungen nur dann ausgezahlt, wenn die versicherte Person stirbt (zum Beispiel Risikolebensversicherungen).

2. Gemischte Versicherungen auf den Todes- und Erlebensfall: Bei diesen Lebensversicherungen ist es sicher, dass der Versicherungsfall eintritt. Entweder zahlt die Versicherung die Leistung aus, wenn die versicherte Person einen vereinbarten Termin erlebt. Oder die Versicherung zahlt, wenn die versicherte Person zuvor stirbt. Zum Beispiel: Kapitallebensversicherungen oder Rentenversicherungen.

Die reine Erlebensfallversicherung ist kaum praxisrelevant.[969] Für die Altersvorsorge wurden früher vor allem Kapitallebensversicherungen eingesetzt, heute dagegen eher Rentenversicherungen. In unserer Untersuchung beschränken wir uns nur auf die Rentenversicherung. Sie zahlt eine lebenslange Rente, wenn die versicherte Person den vereinbarten Tag erlebt.[970]

15.2.1.1.5 Private Krankenversicherung

Im Rahmen einer privaten Krankenversicherung erstattet der Versicherer die Kosten für medizinisch notwendige Heilbehandlungen wegen Krankheit oder Unfallfolgen und für sonstige vereinbarte Leistungen.[971] Unterschieden werden die Krankheitskostenvoll- und die Krankheitskostenteil-Versicherung.[972] Die Krankheitskostenvoll-Versicherung erstattet Kosten für

[967] § 353 KAGB, § 32 VermAnlG.
[968] *Ortmann*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, §§ 150-171 Rn. 6 ff.
[969] *Ortmann*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 150-171 Rn. 9.
[970] *Ortmann*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 150-171 Rn. 12.
[971] Einzelheiten in § 192 Abs. 1 VVG und § 1 MB/KK 2009.
[972] *Brömmelmeyer*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 192-208 Rn. 3.

ambulante und stationäre Heilbehandlung sowie Zahnbehandlung und Zahnersatz.[973] Die Krankheitskostenvoll-Versicherung kann die gesetzliche Krankenversicherung ersetzen.[974]

Folgende Personen können eine private Krankheitskostenvoll-Versicherung abschließen:[975]

1. Beamte, Selbstständige und andere nicht in der gesetzlichen Krankenversicherung versicherungspflichtige Personen (unabhängig vom Einkommen) oder

2. Personen, die aufgrund ihres Einkommens aus der Versicherungspflicht in der gesetzlichen Krankenversicherung ausgeschieden sind.

Mit einer Krankheitskostenteil-Versicherung (auch Zusatzversicherung) können die Personen, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, die Leistungen aus der gesetzlichen Krankenversicherung ergänzen. Sie können zum Beispiel die Kosten einer Behandlung durch den Chefarzt im Krankenhaus oder ein Einbettzimmer bei einem Krankenhausaufenthalt absichern.[976]

Grundlage für jede private Krankheitskosten-Versicherung ist ein privatrechtlicher Vertrag zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer.[977] Die Leistungen unterscheiden sich von Tarif zu Tarif.[978] Sie hängen davon ab, welche konkreten Leistungen bei einer Gesellschaft und in einem Tarif vereinbart sind.

In unserer Untersuchung betrachten wir ausschließlich die private Krankheitskostenvoll-Versicherung.

15.2.1.1.6 Haftpflichtversicherung

Die Haftpflichtversicherung deckt das Risiko ab, von Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen zu werden.[979] Den Umfang der Absicherung regelt der Versicherungsvertrag. Es spielt keine Rolle, ob der Versicherungsnehmer zu Recht oder Unrecht auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.[980] Die Haftpflichtversicherung bietet dem Versicherungsnehmer in zweierlei Hinsicht Schutz:

---

[973] *Brömmelmeyer*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 192-208 Rn. 3 und vgl. § 12 Abs. 1 KalV.
[974] § 195 Abs. 1 VVG; § 12 Abs. 1 VAG.
[975] *Brömmelmeyer*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 192-208 Rn. 2d.
[976] *Brömmelmeyer*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 192-208 Rn. 3.
[977] *Voit*, in: Prölss/Martin, VVG, § 192 Rn. 4.
[978] *Voit*, in: Prölss/Martin, VVG, § 192 Rn. 4.
[979] *Lücke*, in: Prölss/Martin, VVG, §§ 100-112 Rn. 1.
[980] *Lücke*, in: Prölss/Martin, VVG, Vorbem. zu den §§ 100-112 Rn. 1.

1. Sie gleicht im Schadenfall berechtigte Ansprüche Dritter aus oder
2. wehrt Ansprüche ab, wenn diese unberechtigt sind.[981]

Die Haftpflichtversicherung gehört zur Sparte der Schadenversicherungen.[982]

15.2.1.1.7 Sachversicherung

Die Sachversicherung ist ebenfalls Teil der Schadenversicherung.[983] Sie dient dazu, Sachwerte abzusichern, wie zum Beispiel Gebäude oder Inhalte von Gebäuden. Ein weit verbreiteter Zweig der Sachversicherung ist die verbundene Hausratversicherung. Die verbundene Hausratversicherung verzeichnete über 2,6 Milliarden Euro jährliche Beitragseinnahmen im Jahr 2011.[984] In unserer Studie führen wir für die Sparte Sachversicherung Testkäufe zu Hausratversicherungen durch.

Die Hausratversicherung bietet dem Versicherungsnehmer Schutz bei Schäden an den Einrichtungs-, Gebrauchs- und Verbrauchsgegenständen seines Haushalts.[985] Je nach vereinbartem Versicherungsumfang sind bestimmte Gefahren versichert, zum Beispiel Brand, Einbruchdiebstahl, Leitungswasser und Naturgefahren.[986]

15.2.1.2 Definition der Beratertypen und Auswahl der Berater

15.2.1.2.1 Bankberater (-mitarbeiter)

15.2.1.2.1.1 Definition Bankberater

Unter einem Bankberater verstehen wir in dieser Untersuchung einen angestellten Mitarbeiter einer Bank. Dieser Mitarbeiter berät Kunden und vermittelt im Auftrag der Bank an Kunden Wertpapiere, Investment- und Vermögensanlagen sowie Versicherungsprodukte.

[981] *Lücke*, in: Prölss/Martin, VVG, Vorbem. zu den §§ 100-112 Rn. 4.
[982] *Lücke*, in: Prölss/Martin, VVG, Vorbem. zu den §§ 100-112 Rn. 1.
[983] *Kloth*/*Neuhaus*, in: Schwintowski/Brömmelmeyer, PK-VersR, Vorbem. zu den §§ 74-87 Rn. 4.
[984] GDV, 2012, S. 55.
[985] GDV I, 2013, § 6 Nr. 1 und 2.
[986] GDV I, 2013, § 1 Nr. 1.

15.2.1.2.1.2Auswahl der relevanten Banken

	Bankberater	Vertreter/ Mehrfachagenten	Versicherungs-/ Finanzmakler	Honorar-/ Versicherungs-berater
Wertpapiere	5	5	5	2
Investmentfonds	5	5	5	2
Vermögensanlagen	5	5	5	2
Lebensversicherungen	5	5	5	2
Private Krankenversicherungen	5	5	5	2
Haftpflichtversicherungen	5	5	5	2
Sachversicherungen	5	5	5	2
SUMME	**35**	**35**	**35**	**14**

Tabelle 13: Übersicht über die Testfälle für Bankberater

Insgesamt führen wir die Untersuchung der Bankberater über 7 Produkttypen hinweg durch. Je Produkttyp sendet unser Partner-Forschungsinstitut SKOPOS 5 Testkäufer in Banken. Somit testen wir 35 Berater von 35 unterschiedlichen Banken.

Wir wählen die Banken, in denen wir die Bankberater testen, auf der Grundlage folgender Daten aus: eine Statistik zu „Marktanteilen der Bankengruppen“[987] anhand verschiedener Kriterien, die der Bundesverband deutscher Banken (Bankenverband) auf seiner Homepage veröffentlicht. Der Bundesverband deutscher Banken definiert 5 Bankengruppen:

- Kreditbanken,
- Landesbanken,
- Sparkassen,
- Kreditgenossenschaften und
- Realkreditinstitute.[988]

Wir haben für unsere Untersuchung folgende Bankengruppen als relevant identifiziert:

- Sparkassen,
- Kreditgenossenschaften und
- Kreditbanken.

[987] Bankenverband, 2010.
[988] Bankenverband, 2010.

Wie viele Vertreter wir von jeder Bankengruppe untersuchen, bestimmen wir anhand der jeweiligen Marktanteile der Bankengruppe am Gesamtmarkt gemessen an den Spareinlagen. Ende 2009 war der jeweilige Marktanteil wie folgt verteilt:[989]

- Sparkassen: 47,6%,
- Kreditgenossenschaften: 28,9%,
- Kreditbanken: 21,1%.

Für unsere Untersuchung benötigen wir 35 Banken. Entsprechend der angegebenen Marktanteile nach Spareinlagen ergibt sich folgende Anzahl je Bankengruppe:

- 17 Sparkassen,
- 10 Kreditgenossenschaften und
- 8 Kreditbanken.

In einem zweiten Schritt bestimmen wir die einzelnen zu untersuchenden Vertreter der 3 Bankengruppen.

Die zu testenden Sparkassen wählen wir auf Grundlage folgender Daten aus: die Sparkassenrangliste, die der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) jährlich auf seiner Homepage veröffentlicht.[990] Hierin sind sämtliche Sparkassen nach ihrer Bilanzsumme aufgelistet. Für unsere Untersuchung wählen wir nach ihrer Bilanzsumme die 17 größten Sparkassen aus. Eine Ausnahme dabei bildet die Berliner Sparkasse. Aufgrund ihrer Anteilseigner-Struktur wird die Berliner Sparkasse nicht gelistet. Die Berliner Sparkasse veröffentlicht ihre Geschäftsentwicklung nicht gesondert. Diese ist ein Teil des Geschäftsberichts der Landesbank Berlin AG (LBB). Entsprechend bildet der Konzernabschluss der LBB die Vermögenswerte der Berliner Sparkasse in seiner Bilanz ab. In 2011 betrug die Bilanzsumme der LBB 983.000.000.000 Euro.[991] Nach Auskunft des DSGV[992] kann man die Bilanz der Berliner Sparkasse aus dem Geschäftsbericht der LBB annähern. Im Geschäftsbericht der LBB sind die Ergebnisse nach Segmenten dargestellt.[993] Die Segmente Privatkunden und Firmenkunden sind Geschäftsfelder der Berliner Sparkasse. Entsprechend können wir diese Segmentvermögen einer angenäherten Bilanz für die Berliner Sparkasse zuordnen. In 2011 betrug das kumulierte Segmentvermögen 9.470.000.000 Euro.[994] Allein durch dieses kumulierte Segmentvermögen wäre eine angenäherte Bilanzsumme der Berliner Sparkasse ausreichend groß, um zu

[989] Bankenverband, 2010.
[990] DSGV, 2012.
[991] Landesbank Berlin, 2013, S.119.
[992] Genauer: Abteilung Beteiligungsmanagement LBB – Strategiefragen.
[993] Landesbank Berlin, 2013, S.143.
[994] Landesbank Berlin, 2013, S.143.

den 17 größten Sparkassen zu gehören. Eine genauere Annäherung an die Bilanzsumme der Berliner Sparkasse nehmen wir daher nicht vor. Sie ersetzt mit unbekannter Bilanzsumme die nach dem DSGV-Ranking 17. größte Sparkasse. Folgende Sparkassen werden im Rahmen der Untersuchung getestet:

Nr.	Sparkasse	Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro
1	Hamburger Sparkasse	39.466.736
2	Sparkasse KölnBonn	29.615.567
3	Kreissparkasse Köln	25.206.112
4	Frankfurter Sparkasse	17.872.310
5	Stadtsparkasse München	15.668.893
6	Sparkasse Hannover	12.845.262
7	Stadtsparkasse Düsseldorf	12.123.113
8	Nassauische Sparkasse	11.930.800
9	Ostsächsische Sparkasse Dresden	11.779.482
10	Die Sparkasse Bremen AG	10.703.519
11	Sparkasse Pforzheim Calw	10.538.422
12	Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	9.983.157
13	Sparkasse Aachen	9.856.762
14	Kreissparkasse Ludwigsburg	9.666.459
15	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	9.659.157
16	Sparkasse Nürnberg	9.596.864
17	LBB/Berliner Sparkasse	Unbekannt[995]

Tabelle 14: Übersicht über die 17 ausgewählten Sparkassen nach ihrer Bilanzsumme

Für den Fall, dass einige Tests fehlschlagen oder keine Termine vereinbar sind, stehen folgende Sparkassen als Reserve zur Verfügung:

Nr.	Sparkasse	Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro
18	Stadt- u. Kreissparkasse Leipzig	8.991.281
19	Sparkasse Münsterland Ost	8.484.438
20	Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	8.434.442
21	Landessparkasse zu Oldenburg	8.347.747
22	Sparkasse Essen	8.148.646
23	Sparkasse Krefeld	8.126.748

Tabelle 15: Übersicht über 5 Reserve-Sparkassen nach ihrer Bilanzsumme

[995] Hierzu Ausführungen in diesem Abschnitt weiter oben.

Für die Kreditgenossenschaften wählen wir die Testunternehmen auf Grundlage folgender Daten aus: Die Übersicht aller Volks- und Raiffeisenbanken, die der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) jährlich auf seiner Homepage veröffentlicht.[996] Dabei sind sämtliche Volks- und Raiffeisenbanken nach ihrer Bilanzsumme aufgelistet. Für unsere Untersuchung wählen wir die 10 größten Volks- und Raiffeisenbanken aus. Dabei haben wir folgende 4 Kreditgenossenschaften nicht berücksichtigt:

- Bank für Sozialwirtschaft AG (Sozialbank),
- Bank für Kirche und Diakonie eG (KD-Bank),
- LIGA Bank eG (Liga Bank) und
- Bank im Bistum Essen eG (BIB).

Die Bank für Sozialwirtschaft AG ist ein Spezialkreditinstitut, das auf die Betreuung von Einrichtungen und Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesen spezialisiert ist.[997] Die LIGA Bank und die BIB haben sich auf einen festdefinierten Kundenkreis spezialisiert. Zu diesem gehören kirchliche Einrichtungen und deren Mitarbeiter.[998] [999] Die KD-Bank betreut jene Privatpersonen, die die christlichen Werte der KD-Bank teilen.[1000] Alle genannten Kreditgenossenschaften grenzen ihren Kundenkreis ein und fallen daher für unsere Untersuchung aus.

Wir testen folgende Volks- und Raiffeisenbanken:

Nr.	Volks- und Raiffeisenbank	Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro
1	Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG	38.535.048
2	Sparda-Bank Baden-Württemberg eG	12.282.404
3	Berliner Volksbank eG	9.674.205
4	Sparda-Bank Südwest eG	9.129.843
5	Sparda-Bank West eG	7.810.560
6	Frankfurter Volksbank eG	7.627.717
7	BBBank eG, Karlsruhe	7.551.319
8	Volksbank Mittelhessen eG	6.052.572
9	Sparda-Bank München eG	5.892.859
10	Mainzer Volksbank eG	5.369.012

Tabelle 16: Übersicht über 10 Volks- und Raiffeisenbanken nach ihrer Bilanzsumme

[996] BVR, 2012.
[997] Sozialbank, 2013.
[998] LIGA Bank, 2013.
[999] BIB, 2013.
[1000] KD-Bank, 2011.

Für den Fall, dass einige Tests fehlschlagen oder keine Termine vereinbar sind, stehen folgende Volks- und Raiffeisenbanken als Reserve zur Verfügung:

Nr.	Volks- und Raiffeisenbank	Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro
11	Sparda-Bank Berlin eG	5.306.999
12	Sparda-Bank Hessen eG	5.169.372
13	Volksbank Stuttgart eG	4.872.433
14	Sparda-Bank Hannover eG	4.440.414
15	Dortmunder Volksbank eG	4.411.787
16	Evangelische Kreditgenossenschaft eG	4.259.174

Tabelle 17: Übersicht über 5 Reserve-Volks- und Raiffeisenbanken nach ihrer Bilanzsumme

Für die Kreditbanken wählen wir die Testunternehmen auf Grundlage folgender Daten aus: Übersicht über die 100 größten Kreditinstitute Deutschlands, die der Bankenverband jährlich in der eigenen Zeitschrift diebank veröffentlicht.[1001] Die Übersicht ist nach den einzelnen Bilanzsummen aufgeteilt. Zusätzlich weist diebank weitere Kennzahlen aus. Hierzu gehört unter anderem die Anzahl der Geschäftsstellen der Banken. Um unsere Untersuchung auf Banken zu konzentrieren, die Kundenverkehr haben, verwenden wir die beiden folgenden Kennzahlen: Bilanzsumme und Anzahl der Geschäftsstellen.

Wir wählen die Banken wie folgt aus: In einem *ersten Schritt* bilden wir eine Rangreihe der 100 Kreditinstitute anhand ihrer Bilanzsumme. In einem *zweiten Schritt* schließen wir die öffentlich-rechtlichen Kreditinstitute, Sparkassen und Genossenschaften aus, da diese für die Gruppe der privaten Kreditbanken keine Rolle spielen. Im *dritten Schritt* filtern wir die verbliebenen Kreditinstitute anhand der Anzahl ihrer Geschäftsstellen.

Viele Banken sind stark auf Geschäftskunden konzentriert und veröffentlichen auch keine Daten zum Privatkundengeschäft. Um Kreditinstitute auszuschließen, die für den Privatkundenbereich keine oder nur eine geringe Bedeutung haben, berücksichtigen wir nur Kreditinstitute mit mindestens 5 Geschäftsstellen. Die Anzahl der Geschäftsstellen ist ein Indikator für die Tätigkeit im Bereich der Privatkunden. Daher ist eine Mindestanzahl an Geschäftsstellen gerechtfertigt. Für dieses Kriterium definieren wir eine Ausnahme: Direktbanken stellen eine für das Privatkundengeschäft wichtige Form des Bankenvertriebs dar. Daher erachten wir Direktbanken als relevant für die zu testenden privaten Kreditbanken. In der hiesigen Untersuchung sollen mindestens 2 Direktbanken vertreten sein, obwohl diese nicht über mindestens

[1001] Bankenverband, 2012.

5 Geschäftsstellen verfügen. Als Vertreter für Direktbanken wählen wir die ING-DiBa AG (ING DiBa) und die Cortal Consors S.A. Zweigniederlassung Deutschland (Cortal Consors) aus. Die Beratungsgespräche bei den Direktbanken erfolgen telefonisch.

In unserer Erhebung verfügen die Tester als „Kleinsparer“ über ein einmaliges Investitionsvolumen von bis zu 10.000 Euro (siehe hierzu 15.2.2.1). Daher sind sämtliche Kreditbanken, die keine Spar- und Anlageprodukte für Kleinsparer anbieten, nicht Teil der Untersuchung. Das heißt, wir filtern im *vierten Schritt* die verbleibenden Kreditbanken nach ihrer Geschäftstätigkeit.

In einem *letzten Schritt* wählen wir aus den verbliebenen Kreditbanken die 8 größten aus. Folgende Kreditinstitute werden im Rahmen dieser Untersuchung getestet:

Nr.	**Kreditbank**	**Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro**
1	Deutsche Bank AG	2.164.103.000
2	Commerzbank AG	661.763.000
3	Unicredit Bank AG	385.514.000
4	Postbank AG	191.982.000
5	ING-DiBa AG	109.478.000
6	Santander Consumer Bank AG	40.321.000
7	Wüstenrot Bausparkasse AG	23.124.000
8	Cortal Consors S.A.	k.A.

Tabelle 18: Übersicht über 8 Kreditbanken nach ihrer Bilanzsumme

Für den Fall, dass einige Tests fehlschlagen oder keine Termine vereinbart werden können, stehen folgende Kreditinstitute als Reserve zur Verfügung:

Nr.	**Kreditbank**	**Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro**
9	Oldenburgische Landesbank AG	13.364.000
10	Comdirect Bank AG	11.381.000
11	Targobank AG & Co. KGaA	11.340.000
12	BHF-Bank AG	9.406.000

Tabelle 19: Übersicht über 4 Reserve-Kreditbanken nach ihrer Bilanzsumme

15.2.1.2.2 Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten

15.2.1.2.2.1 Definition von Versicherungsvertretern und Mehrfachagenten

§ 34d GewO definiert das Berufsbild von Versicherungsvermittlern (hierzu 2.2.1.1). Das Gesetz unterscheidet dabei Versicherungsvertreter[1002]/Mehrfachagenten und Versicherungsmakler (siehe 15.2.1.2.3). In dieser Studie testen wir Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten entsprechend der Definition in Kapitel 2.2.

15.2.1.2.2.2 Aufteilung der Testfälle nach Zulassungen

	Bankberater	Vertreter/ Mehrfachagenten	Versicherungs-/ Finanzmakler	Honorar-/ Versicherungs-berater
Wertpapiere	5	5	5	2
Investmentfonds	5	5	5	2
Vermögensanlagen	5	5	5	2
Lebensversicherungen	5	5	5	2
Private Krankenversicherungen	5	5	5	2
Haftpflichtversicherungen	5	5	5	2
Sachversicherungen	5	5	5	2
SUMME	**35**	**35**	**35**	**14**

Tabelle 20: Übersicht über die Testfälle für Vertreter und Mehrfachagenten

Die Vertreter und Mehrfachagenten testen wir ebenso wie die ausgewählten Bankberater für alle Produkttypen (15.2.1.1). Um bestimmte Produkte zu beraten und zu vermitteln, bedarf es bestimmter Zulassungen. Daher gelten für folgende Fälle Besonderheiten:

1. Für Vertreter und Mehrfachagenten, die wir zur Beratung von Wertpapieren testen, gilt folgende Besonderheit: diese Vertreter und Mehrfachagenten müssen zusätzlich zu ihrer Zulassung nach § 34d GewO eine KWG-Zulassung haben. Da diese Zulassung ausschlaggebend ist, handeln Vertreter/Mehrfachagenten mit dieser Sonderzulassung in diesem Augenblick nicht mehr als Vertreter/Mehrfachagenten, sondern als Mitarbeiter eines Instituts nach KWG.

   Zudem gibt es in Deutschland sehr wenige Vertreter/Mehrfachagenten, die eine zusätzliche KWG-Zulassung haben. Dies macht es erforderlich, für dieses Szenario adäquaten

[1002] Kurz: Vertreter.

Ersatz zu finden. Wir ersetzen die 5 Testfälle „Beratung von Wertpapieren durch Vertreter/Mehrfachagenten“ durch 5 der zusätzlichen Testfälle bei Banken. Dies kommt dem Fall von Vertreter/Mehrfachagenten am nächsten. Denn die Mitarbeiter der Banken sind den Interessen und Weisungen ihres Unternehmens verpflichtet, ähnlich wie Vertreter an ihr Versicherungsunternehmen gebunden sind.

2. Für Vertreter und Mehrfachagenten, die wir zur Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen testen, muss gelten: die Vertreter/Mehrfachagenten müssen eine zusätzliche Gewerbeerlaubnis nach § 34f GewO haben.[1003]

Wir untersuchen auch für den Beratertyp „Vertreter/Mehrfachagenten“ Beratungen zu allen 7 Produkttypen. Wie in Punkt 1 geschildert, ersetzen wir die Testfälle zur Wertpapier-Beratung durch zusätzliche Bankberater. Die restlichen 6 Produkttypen testen wir bei Vertretern und Mehrfachagenten. Dies ergibt zusammen 5 Tests von Bankberatern und 30 Tests von Vertretern und Mehrfachagenten. Diese 30 Tests teilen wir auf 15 Ausschließlichkeitsvertreter von Versicherungsgesellschaften und 15 Mehrfachagenten wie folgt auf:

- 10 Mehrfachagenten für die Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen.
  Dies setzt folgende Zulassung voraus: Neben der Zulassung als Mehrfachagent nach § 34d GewO muss eine Zulassung nach § 34f GewO[1004] für die zu testenden Mehrfachagenten vorliegen.
- 5 Mehrfachagenten für die Beratung von Versicherungsprodukten.
- 15 Ausschließlichkeitsvertreter für die Beratung von Versicherungsprodukten.
  Für dieses Szenario ist ausschließlich eine Zulassung nach § 34d GewO erforderlich.

Warum untersuchen wir lediglich Mehrfachagenten für die Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen?

Wenn Vertreter zu Investmentfonds und Vermögensanlagen beraten, benötigen sie ebenfalls eine Zulassung nach § 34f GewO beziehungsweise bisher § 34c GewO. In diesem Szenario handeln die Vertreter aber dann primär als Anlage- und Vermögensberater und nicht in ihrer Funktion als Versicherungsvertreter. Für den Testaufbau halten wir es für wichtig, die Berater in einer standardmäßigen Situation zu testen. Die Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen durch einen Versicherungsvertreter stellt aber eher eine Ausnahme dar. Daher

[1003] Da diese Gewerbeerlaubnis erst zum 01.01.2013 eingeführt worden ist, bestand bis 30.06.2013 eine Übergangsfrist. In diesem Übergangszeitraum konnten Investmentfonds und Vermögensanlagen auch durch Berater mit einer Zulassung nach § 34c GewO vermittelt werden.

[1004] Auch hier ist aufgrund der Übergangszeit bis 30.06.2013 eine Zulassung nach § 34c GewO zulässig.

testen wir diese ausschließlich zu ihrem Kerngebiet Versicherungen. Während bei großen Vertrieben, die als Mehrfachagenten zugelassen sind, die Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen eher üblich ist.

15.2.1.2.2.3 Auswahl der relevanten Bankberater als Ersatz für Vertreter und Mehrfachagenten mit Sonderzulassung nach KWG

Bei der Auswahl der Banken verfahren wir analog zu 0. Bilanzsumme, Geschäftsstellen und Größe des Kleinsparer-Segments berücksichtigen wir hier in derselben Weise. Für die Testfälle behalten wir die Verteilung zwischen Sparkassen, Kreditgenossenschaften und privaten Kreditinstituten bei. Dementsprechend wählen wir 2 Sparkassen, 2 Kreditgenossenschaften und ein privates Kreditinstitut aus.

Um die Rangfolge der Banken im Test aus 0 aufrechtzuerhalten, verfahren wir bei der Auswahl wie folgt: Alle bisher benannten Banken sind nach der Größe der Bilanzsumme ausgewählt. So auch die Reserve-Banken aus Tabelle 15, Tabelle 17 und Tabelle 19. Diese Rangfolge soll beibehalten werden. Daher wählen wir für die hier zu untersuchenden Testfälle Banken aus dieser Reserve aus, die als Reserve nicht in Anspruch genommen wurden.

Stehen aus dieser Menge nicht mehr genügend Banken zur Verfügung oder scheitern Tests bei einigen Banken, so füllen wir die Tests der Rangfolge nach aus folgenden Banken auf:

Nr.	Banken	Bilanzsumme 2011 in Tsd. Euro
1	Stadtsparkasse Dortmund	7.879.805
2	Kreissparkasse Heilbronn	7.564.694
3	Kreissparkasse Waiblingen	7.430.121
4	Sparkasse Mainfranken Würzburg	6.955.849
5	Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold eG	4.089.214
6	Bank 1 Saar eG	3.526.209
7	Wiesbadener Volksbank eG	3.418.993

Tabelle 21: Übersicht über 7 Reserve-Banken nach ihrer Bilanzsumme für ersatzweise Beratung zu Wertpapieren durch Vertreter/Mehrfachagenten[1005]

15.2.1.2.2.4 Auswahl der relevanten Mehrfachagenten

Um die Mehrfachagenten der Vertriebe auszuwählen, beziehen wir uns auf Daten der Finanzzeitschrift Cash.ONLINE. Diese veröffentlicht jährlich eine Liste der größten Allfinanzver-

[1005] BVR, 2012 und DSGV, 2012.

triebe.[1006] Aus dieser Liste wählen wir die größten Versicherungsvertriebe aus, bei denen es sich rechtlich um Mehrfachagenten handelt. Die Auswahl treffen wir anhand der Provisionserlöse 2011.

Aus der nachfolgenden Liste haben wir 5 Mehrfachagenten für Testberatungen zu Investmentfonds und 5 Testberatungen zu Vermögensanlagen bestimmt.

Nr.	Vertriebe als Mehrfachagenten	Provisionserlöse 2011 in Mio. Euro	Zu testender Produkttyp
1	Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG)	1.111,1	Investmentfonds
2	Allgemeiner Wirtschaftsdienst Gesellschaft für Wirtschaftsberatung und Finanzbetreuung mbH (AWD)[1007]	561,0	Vermögensanlage
3	OVB Holding AG	222,1	Investmentfonds
4	TELIS FINANZ Vermittlung AG	87,8	Investmentfonds
5	Bonnfinanz AG	72,6	Vermögensanlage
6	ASG AssecuranzService GmbH & Co. KG	27,0	Vermögensanlage
7	compexx Finanz AG	12,7	Investmentfonds
8	RWS Vermögensplanung AG	7,0	Vermögensanlage
9	GLOBAL Vermögensberatung AG	3,2	Investmentfonds
10	exorior GmbH	1,3	Vermögensanlage

Tabelle 22: Übersicht über 10 Mehrfachagenten nach Provisionserlösen

Die 5 größten Vertriebe (Nr. 1-5) testen wir zusätzlich zu Investmentfonds und Vermögensanlage auch zu Beratungen von Versicherungsprodukten.

An jeden dieser Vertriebe ist eine Vielzahl von Beratern gebunden. Bei fehlerhaften Tests können sehr einfach neue Testgespräche vereinbart werden. In solch einem Fall greifen wir auf einen anderen Berater des Mehrfachagenten zurück.

15.2.1.2.2.5Auswahl der relevanten Versicherungsvertreter

Um die relevanten Vertreter auszuwählen, beziehen wir uns auf Daten der BaFin. Die BaFin veröffentlicht jährlich eine Statistik über die deutschen Versicherungsunternehmen. In dieser Statistik gibt die BaFin Auskunft über die Beiträge der Erstversicherungsunternehmen der verschiedenen Versicherungssparten. Es gibt keine Statistik, die alle Versicherungssparten übergreifend erfasst. Daher wählen wir die Versicherungsgesellschaften anhand ihrer Leis-

[1006] Cash.ONLINE, 2012.
[1007] Wurde während der Studie umfirmiert und heißt jetzt: Swiss Life Select Deutschland GmbH.

tung in der Lebensversicherung aus. Als Grundlage dienen uns dabei die verdienten Brutto-Beiträge 2011.

Nr.	Versicherungsgesellschaft[1008]	Verdiente Brutto-Beiträge 2011 in Mio. Euro
1	ALLIANZ LEBEN	14.847
2	R+V LEBENSVERS. AG	4.466
	~~AACHENMÜNCHENER LEB.~~	~~4.457~~
3	GENERALI LEBEN AG	4.057
4	ZURICH DTSCH. HEROLD	3.815
5	ERGO LEBEN AG	3.363
6	DEBEKA LEBEN	3.289
7	HDI-GERLING LEBEN	2.306
8	NÜRNBG. LEBEN	2.260
9	AXA LEBEN	2.180
10	BAYERN-VERS.	2.161
11	WÜRTT. LEBEN	2.125
	~~COSMOS LEBEN~~	~~1.740~~
	~~SV SPARKASSENVERS.~~	~~1.641~~
12	ALTE LEIPZIGER LEBEN	1.589
13	PROVINZIAL NORDWEST LEBEN	1.422
14	IDUNA VEREINIGTE LV	1.341
15	DBV DEUTSCHE BEAMTEN	1.306

Tabelle 23: Übersicht über 15 Versicherungsgesellschaften nach verdienten Bruttobeiträgen[1009]

Obwohl in Tabelle 23 lediglich die Daten zur Lebensversicherungssparte der Gesellschaften angegeben sind, dient diese Liste als Indiz für die Bedeutung der einzelnen Gesellschaften auf dem Markt. Auch wenn wir in unserer Untersuchung Tests zu Versicherungsprodukten durchführen, die nicht zur Lebensversicherungssparte gehören, verwenden wir das vorliegende Ranking als Grundlage für die Auswahl der zu testenden Unternehmen.

[1008] Drei der aufgeführten Versicherungsgesellschaften gehen in unsere Untersuchung nicht ein. Aus folgendem Grund:
- AachenMünchener Lebensversicherung AG: Ihre Produkte vertreibt ausschließlich der Vertrieb DVAG.
- SV SparkassenVersicherung Holding AG: Ihre Produkte vertreiben ausschließlich Sparkassen.
- Cosmos Lebensversicherungs-AG: Bei der Cosmos Lebensversicherungs-AG handelt es sich um einen Direktversicherer. Hier finden Beratungen per Telefon statt. Nach aktueller Rechtsgrundlage unterliegen Telefonberatungen im Versicherungsbereich nicht der Dokumentationspflicht. Da wir in unserer Untersuchung auf Beratungsdokumentationen abzielen, testen wir die Cosmos nicht.

[1009] BaFin, 2011.

Für den Fall, dass Tests scheitern oder keine Termine vereinbart werden können, stehen folgende Ersatzgesellschaften zur Verfügung:

Nr.	Versicherungsgesellschaft	Verdiente Brutto-Beiträge 2011 in Mio. Euro
16	SWISS LIFE AG (CH)	1.289
17	PROVINZIAL RHEINLAND LEBEN	1.232
18	VOLKSWOHL-BUND LEBEN	1.232
19	GOTHAER LEBEN AG	1.120

Tabelle 24: Übersicht über 4 Reserve-Versicherungsgesellschaften nach verdienten Bruttobeiträgen

15.2.1.2.3 Versicherungs- und Finanzmakler

15.2.1.2.3.1 Definition der Versicherungs- und Finanzmakler

Versicherungs- und Finanzmakler handeln rechtlich unabhängig von den Produktgebern. Sie sind in ihrer Kundenberatung rechtlich nicht an ein oder mehrere Unternehmen gebunden. Wir berücksichtigen in dieser Untersuchung Versicherungs- und Finanzmakler entsprechend der Definitionen in Kapitel 2.2.

15.2.1.2.3.2 Aufteilung der Testfälle nach Zulassung

Makler, die zu Wertpapieren beraten, müssen eine KWG-Zulassung haben. Diese handeln dann nach den Vorgaben des KWG als Finanzdienstleistungsinstitute. Grundlage für unsere Auswahl bildet ein Verzeichnis der BaFin über zugelassene Finanzdienstleistungsinstitute.[1010] Aus diesem Verzeichnis wählen wir Finanzdienstleistungsinstitute mit KWG-Zulassung nach geografischer Verteilung in deutschen Ballungszentren aus.

Makler, die zu Investmentfonds und Vermögensanlagen beraten, müssen eine Gewerbeerlaubnis nach § 34f GewO (beziehungsweise in der Übergangszeit nach § 34c GewO) haben.
Makler, die zu Versicherungsprodukten beraten, benötigen eine Zulassung nach § 34d GewO.

[1010] BaFin, 2012.

15.2.1.2.3.3Auswahl der relevanten Versicherungs- und Finanzmakler

	Bankberater	Vertreter/ Mehrfachagenten	Versicherungs-/ Finanzmakler	Honorar-/ Versicherungs-berater
Wertpapiere	5	5	5	2
Investmentfonds	5	5	5	2
Vermögensanlagen	5	5	5	2
Lebensversicherungen	5	5	5	2
Private Krankenversicherungen	5	5	5	2
Haftpflichtversicherungen	5	5	5	2
Sachversicherungen	5	5	5	2
SUMME	**35**	**35**	**35**	**14**

Tabelle 25: Übersicht über die Testfälle für Versicherungs- und Finanzmakler

Insgesamt untersuchen wir auch für die Gruppe der Versicherungs-/Finanzmakler 35 Testfälle.

Für die folgenden Szenarien weisen wir hier die Namen der Testunternehmen nicht einzeln aus: Wertpapiere, Investmentfonds, Vermögensanlagen und Versicherungsprodukte beraten durch Einzelmakler. Warum weisen wir die Namen nicht aus? Es handelt sich bei diesen Testunternehmen teilweise um kleine Betriebe beziehungsweise Einmann-Unternehmen. Einzelne Berater können daher leicht zugeordnet werden. In dieser Studie geht es nicht darum, einzelne Unternehmen/Berater an den Pranger zu stellen. Die Identität der Berater soll hier keine Rolle spielen, die Auswertung erfolgt daher anonym. Allgemein gilt das Folgende für die Auswahl der Berater:

Für die Beratung von Wertpapieren wählen wir aus dem Verzeichnis der BaFin 5 Finanzdienstleistungsinstitute für die Ballungszentren München, Stuttgart, Köln, Hamburg und Berlin aus. Wir geben aus jedem Ballungszentrum ein Finanzdienstleistungsinstitut vor. Darüber hinaus bestimmen wir für jedes Ballungszentrum jeweils 2 Reserve-Unternehmen.

Für die Beratung von Investmentfonds und Vermögensanlagen wählen wir ausschließlich nach dem Zufallsprinzip *jeweils* 5 Makler mit entsprechender Zulassung regional verteilt aus.

Für die Beratung von Versicherungsprodukten teilen wir die Gesamtmenge von 20 zu testenden Versicherungsmaklern wie folgt auf: 15 Einzelmakler, 5 Makler aus Maklervertrieben. Die Einzelmakler wählen wir nach einem regional verteilten Zufallsprinzip aus. Dabei konzentrieren wir uns auch hier auf die Ballungsgebiete.

Die Maklervertriebe wählen wir auf folgender Grundlage aus: eine Rangliste „Allfinanzvertriebe 2012“ der Zeitschrift Cash.ONLINE.[1011] Wir wählen die Vertriebe, die als Makler zugelassen sind, absteigend nach ihren Provisionserlösen aus dem Jahr 2011 aus. Von jedem Vertrieb testen wir jeweils einen Berater.

Nr.	Vertrieb	Provisionserlöse 2011 in Mio. Euro
1	MLP AG	498,5
2	INFINUS AG	160,6
3	Dr. Klein & Co. AG	60,4
4	Global-Finanz AG	39,3
5	A.S.I. Wirtschaftsberatung AG	25,1

Tabelle 26: Übersicht über Maklervertriebe nach Provisionserlösen

Für den Fall, dass Tests scheitern oder Termine nicht vereinbart werden können, stehen folgende Maklervertriebe als Reserve zur Verfügung:

Nr.	Vertrieb	Provisionserlöse 2011 in Mio. Euro
6	Plansecur KG	19,2
7	Clarus AG	16,0
8	FinancePlan+	14,9

Tabelle 27: Übersicht über Reserve-Maklervertriebe nach Provisionserlösen

15.2.1.2.4 Honorar-/Versicherungsberater

15.2.1.2.4.1 Definition des Honorar-/Versicherungsberaters

Ein Versicherungsberater wird im Gegensatz zu einem Versicherungsvertreter oder -makler nicht von der Versicherung vergütet. Als Gegenleistung für seine gewerbsmäßige Beratung erhält er von seinem Kunden ein Honorar. Versicherungsberater bedürfen der Zulassung nach § 34e GewO. Der Begriff „Honorarberater“ war bisher nicht gesetzlich geschützt. Ab dem 01.08.2014 sind die Begriffe „Honorar-Anlageberater“ und „Honorar-Finanzanlagenberater“ gesetzlich geschützt.[1012] Wir gehen hier von der aktuellen Gesetzeslage aus. Wir definieren Honorarberater entsprechend Versicherungsberatern. Sie dürfen also keine Vergütung von

[1011] Cash.ONLINE, 2012.
[1012] Honorar-Anlageberater (§ 34d WpHG) und Honorar-Finanzanlagenberater (§ 34h GewO), vgl. Art. 1 Nr. 6, Art. 3 Nr. 6 und Art. 5 HAnlBG.

Seiten eines Produktanbieters erhalten oder müssen sämtliche Zahlungen von Dritten an ihre Kunden erstatten.[1013]

Honorarberater, die zu Wertpapieren beraten, benötigen eine Zulassung nach KWG.

Honorarberater, die zu Investmentfonds und Vermögensanlagen beraten, müssen nach § 34f GewO oder noch bis Juni 2013 nach alter Zulassung § 34c GewO zugelassen sein.

15.2.1.2.4.2Auswahl der relevanten Honorarberater

	Bankberater	Vertreter/ Mehrfachagenten	Versicherungs-/ Finanzmakler	Honorar-/ Versicherungs-berater
Wertpapiere	5	5	5	2
Investmentfonds	5	5	5	2
Vermögensanlagen	5	5	5	2
Lebensversicherungen	5	5	5	2
Private Krankenversicherungen	5	5	5	2
Haftpflichtversicherungen	5	5	5	2
Sachversicherungen	5	5	5	2
SUMME	**35**	**35**	**35**	**14**

Tabelle 28: Übersicht über die Testfälle für Honorarberater

Insgesamt führen wir 14 Testberatungen für den Beratertyp „Honorar-/Versicherungsberater“ durch, 2 je Produkttyp.

Die Gruppe der Honorar-/Versicherungsberater ist in Deutschland noch nicht umfassend entwickelt und reguliert. Da es im Verhältnis zu Versicherungsvertretern oder Versicherungs- und Finanzmaklern nur wenige Honorarberater gibt, können wir die Auswahl der Testberater nicht anhand öffentlich zugänglicher Rankings treffen. Wir wählen die Honorarberater daher nach ihrer regionalen Verteilung aus.

Wie bei den Maklern führen wir hier aus Datenschutzgründen keine Daten von Testunternehmen beziehungsweise Einmann-Unternehmen auf. Die Anonymität der Berater soll gewahrt bleiben.

[1013] Hierzu jetzt Art. 1 Nr. 2 a) sowie Art. 3 Nr. 6 HAnlBG.

Für die Honorarberatung von Wertpapieren wählen wir folgende 2 Honorarberater mit KWG-Zulassung aus:

Nr.	Honorarberater mit KWG-Zulassung	Ballungsgebiet
1	quirin bank	Düsseldorf
2	N.N.	Berlin

Tabelle 29: Übersicht über 2 Honorarberater für Wertpapierberatungen nach Ballungsgebieten

Für die Honorarberatung von Investmentfonds und Vermögensanlagen wählen wir Honorarberater nach regionalem Zufallsprinzip aus. Da die Bezeichnung Honorarberater rechtlich (noch) nicht geschützt ist, müssen wir im Vorfeld möglichst sicherstellen, dass die Testkäufer tatsächlich von einem Berater gegen Honorar beraten werden. Daher prüfen wir vor der Auswahl, ob der Berater nach den Prinzipien eines der beiden folgenden Bündnisse arbeitet: Verbund Deutscher Honorarberater oder Bundesinitiative der Honorarberater.

Für die Honorarberatung von Versicherungsprodukten verfahren wir analog:

- Wir prüfen die Zulassung nach § 34e GewO,
- prüfen die Arbeit nach den Prinzipien der genannten Honorarberater-Bündnisse und
- wählen regional verteilt im Zufallsprinzip aus.
- Auch hinsichtlich möglicher Reserve-Berater verfahren wir analog.

Ergänzend weisen wir auf Folgendes hin: Die Verbraucherzentralen zählen wir nicht zu Honorarberatern, da Verbraucherzentralen ohne Gewinnerzielungsabsicht beraten.[1014] So sind auch die Preise einer Beratung bei den meisten Verbraucherzentralen vergleichsweise niedrig. Zum Beispiel in Berlin: 40,00 Euro für eine Anlage-, Anlagerechts- und Altersvorsorgeberatung.[1015] Des Weiteren sind Verbraucherzentralen als Annexvermittler nach § 34d Abs. 9 Nr. 1 in Verbindung mit § 66 VVG von der Dokumentationspflicht ausgeschlossen. Grund hierfür ist, dass Verbraucherzentralen Versicherungen nicht hauptberuflich vermitteln. Wir schließen daher Verbraucherzentralen nicht in diese Untersuchung ein.

[1014] Beispiel: Die Verbraucherzentrale Berlin verfolgt nach § 2 Abs. 2 der Satzung der Verbraucherzentrale Berlin e.V. „ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne der Abgabenordnung“. Nach § 3 Abs. 2 ist ein erwerbswirtschaftlicher Geschäftsbetrieb nicht das erste Ziel der Verbraucherzentrale (vzbv Berlin I, 2013).

[1015] vzbv Berlin II, 2013.

15.2.1.2.5 Zusammenfassende Übersicht über ausgewählte Berater

	Bankberater	**Vertreter/ Mehrfachagenten**	**Versicherungs-/ Finanzmakler**	**Honorar-/ Versicherungsberater**
Wertpapiere	Banken	Banken	Finanzdienstleister	Honorarberater-bank/Finanzdienstleister auf Honorarbasis
Investmentfonds		Mehrfachagenten mit Sonder-zulassung	Makler mit Sonderzulassung	Honorarberater mit Sonderzulassung
Vermögensanlagen				
Lebensversicherungen		Ausschließlich-keitsvertreter	Versicherungs-Makler/Makler-vertriebe	Versicherungs-berater
Private Kranken-versicherungen				
Haftpflicht-versicherungen				
Sachversicherungen				

Tabelle 30: Übersicht über die ausgewählten Berater

15.2.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns

15.2.2.1 Szenarien für das Mystery-Shopping

Im Rahmen des Mystery-Shoppings testen wir 4 verschiedene Beratertypen (hierzu 15.2.1.2) zu jeweils 7 verschiedenen Produktgattungen (hierzu 15.2.1.1). Somit ergeben sich 28 verschiedene Szenarien.

	Grundlage	Bankberater	Vertreter/ Mehrfachagenten	Versicherungs-/ Finanzmakler	Honorar-/ Versiche-rungsberater
Wertpapiere	WpHG	1	2	3	4
Investmentfonds	FinVermV/ WpHG	5	6	7	8
Vermögensanlagen		9	10	11	12
Rentenversicherungen	VVG	13	14	15	16
Private Krankenversicherungen		17	18	19	20
Haftpflichtversicherungen		21	22	23	24
Sachversicherungen		25	26	27	28

Tabelle 31: Übersicht über die Anzahl der 28 Szenarien für das Mystery-Shopping

In jedem Szenario wird genau ein Produkttyp getestet.

Folgende Szenarien bilden eine Ausnahme: 16, 20, 24 und 28. Hierbei handelt es sich um die Tests bei Versicherungsberatern. Um eine gute Ergebnisgrundlage zu schaffen, müssen wir die Szenarien so realistisch wie möglich gestalten. Die Honorarberatung ist für den Verbraucher mit teilweise hohen Honorarkosten verbunden. Daher erscheint es sehr unwahrscheinlich, dass sich ein Verbraucher zu Versicherungen von einem Honorarberater beraten lässt, wenn die Versicherungen nur mit kleinen Beiträgen verbunden sind. Zum Beispiel: Haftpflichtversicherungen (Szenario 24) oder Sachversicherungen (Szenario 28). Die Vergütung des Beraters übersteigt in diesen Fällen den Versicherungsbeitrag um ein Vielfaches. Ein entsprechender Beratungswunsch ist dem Honorarberater gegenüber unglaubwürdig. Daher haben wir für die beiden genannten Szenarien eine Ausnahme definiert. Szenario 24 testen wir gemeinsam mit dem Szenario 16. Szenario 28 testen wir gemeinsam mit dem Szenario 20. Die Anzahl der Testfälle bleibt aber gleich hoch. Wir testen also insgesamt 8 Versicherungsfälle im Bereich Honorarberatung: 4 Fälle für die Kombination Rentenversicherung und Haftpflichtversicherung; 4 Fälle für die Kombination Private Krankenversicherung und Sachversicherung.

Für alle 28 Szenarien geben wir den Testkäufern genau vor, welche Angaben sie gegenüber dem Berater machen dürfen. Die Inhalte folgender Angaben definieren wir für jedes Szenario spezifisch[1016]:

- Anlass der Beratung,
- Alter,
- Beruf,
- Einkommen,
- monatliche Ausgaben,
- Vermögen (sofern für das Szenario relevant),
- Risikotyp (sofern für das Szenario relevant),
- Anlagezeitraum (sofern für das Szenario relevant),
- Anlageziel/Ziel der Absicherung,
- gewünschte Flexibilität (sofern für das Szenario relevant),
- Wissen/Erfahrungen,
- Verhaltensregeln für den Tester,
- besondere Fragen, die vom Tester zu stellen sind und
- Rückfragen zur Dokumentation.

[1016] Ausführlich 0.

Im Anschluss an jedes Beratungsgespräch erfolgt eine Evaluation des Beratungsgesprächs. Dazu füllen die Testkäufer einen an das Beratungsgespräch angepassten Beurteilungsbogen aus. Dieser Beurteilungsbogen enthält Fragen zu folgenden Themen für das Szenario:

- persönliche Daten des Testkäufers,
- Beratungsgespräch,
- Feststellung der Beratungsdokumentation,
- Wahrnehmung der Beratungsdokumentation und
- Statistik.

15.2.2.2 Organisatorischer Ablauf des Mystery-Shoppings

Im Vorfeld aller Tests legen wir fest, wie die Testberatungen organisatorisch abzulaufen haben. Im Einzelnen geben wir vor:

- Wie soll der Testkäufer Kontakt zum Berater aufnehmen?
- Wie soll sich der Testkäufer während des Gesprächs verhalten?
- Was ist zu tun, wenn der Test aufzufliegen droht?
- Welche Unterlagen sind nach der Beratung zu übergeben?
- Wann ist ein Test beendet?

Diese Informationen erhält der Testkäufer in einem ausführlichen Briefing vor Testbeginn.

<u>Kontaktaufnahmen und Terminvereinbarung</u>

Als erstes kontaktiert der Testkäufer den ihm zugeteilten Berater. Je nach Beratertyp erfolgt dieser Kontakt telefonisch, per E-Mail oder direkt, zum Beispiel durch einen Filialbesuch. Außer bei einem direkten Filialbesuch vereinbart der Testkäufer einen Beratungstermin mit dem Berater.

<u>Während der Beratung</u>

Während des fingierten Beratungsgesprächs spielt der Testkäufer die ihm zugewiesene Rolle. Dabei befolgt der Testkäufer die Vorgaben seines Szenarios.

Im Anschluss an das Beratungsgesprächs füllt der Testkäufer den zum jeweiligen Szenario gehörenden Beurteilungsbogen aus. In diesem Bogen erfasst der Testkäufer den Gesprächsverlauf und die Inhalte des Beratungsgesprächs. Auf diese Weise ist es uns möglich festzustellen, inwieweit die Beratungsdokumentation das tatsächlich geführte Beratungsgespräch wiedergibt. Neben formellen Aspekten beinhalten die Beurteilungsbögen auch qualitative

Fragen an den Testkäufer. Anhand dieser Fragen beurteilt der Testkäufer die Beratung. Der Testkäufer füllt den Beurteilungsbogen unmittelbar nach der Beratung aus.

Zu übersendende Unterlagen

Ziel des Mystery-Shoppings ist es, eine vom Berater erstellte Beratungsdokumentation zu erhalten. Die Analyse der Beratungsdokumentation erfolgt in Abschnitt 6.1.

Der Testkäufer muss neben dem auszufüllenden Beurteilungsbogen alle Unterlagen bereitstellen, die er vom jeweiligen Berater erhalten hat.

Die Beratungsgespräche und die daraus resultierenden Unterlagen sollen so realistisch wie möglich generiert werden. Daher ist es den Testkäufern nicht möglich, auffällig und vehement nach der Dokumentation zu fragen. Dennoch haben wir 2 Stufen in den Test integriert, an denen der Testkäufer unauffällig nach der Dokumentation fragt.

1. Am Ende des Gesprächs: Folgende Frage ist möglich: „Kann ich eine Zusammenfassung zu unserem Gespräch erhalten?“
2. Eine Woche nach dem Gespräch: Hat der Testkäufer auch nach einer Woche noch keine Dokumentation erhalten, fragt er in ähnlicher Weise wie unter 1. noch einmal unauffällig nach. Zum Beispiel: „Wollten Sie mir nicht Unterlagen zu unserem Gespräch zusenden?“

Der Testkäufer gibt uns später im Beurteilungsbogen an, ob ihm die Dokumentation

- in Eigeninitiative des Beraters ausgehändigt wurde,
- auf einmaliges Nachfragen im Gespräch ausgehändigt wurde oder
- auf wiederholtes Nachfragen eine Woche später ausgehändigt wurde.

Ende des Tests

Der Test endet, wenn der Testkäufer alle Unterlagen bereitgestellt hat, spätestens aber 14 Tage nach dem letzten Beratungsgespräch, auch wenn keine Beratungsdokumentation übergeben wurde.

Die Testkäufe führen wir im Zeitraum von März bis Anfang Juli 2013 durch. Der Auswertung dieser Erhebung legen wir die zu diesem Zeitraum geltenden Rechtsvorschriften zugrunde.

15.2.2.3 Vorgaben für das Mystery-Shopping

15.2.2.3.1 Szenario 1-4 zu Wertpapieren

Anlass der Beratung	Neuanlage eines Sparbetrags von 10.000 Euro.
Alter	30-50 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche.
Einkommen	Brutto 28.000 Euro, netto ca. 18.000 Euro; monatlich ca. 1.500 Euro netto; verfügbares Einkommen 300 Euro.
Ausgaben	1.200 Euro = Miete 600 + Telefon/Handy 50 + Lebenshaltung 250 + Auto 200 + Versicherungen 100
Vermögen	10.000 Euro zur Anlage, ansonsten 5.000 Euro Spar-Reserve. Der Kunde wohnt zur Miete.
Risikotyp	Der Kunde möchte eine möglichst hohe Rendite, aber möchte kein Geld verlieren. Der Kunde ist also risiko-avers (Typ 1).
Anlagezeitraum	10 Jahre
Anlageziel	1. Der Kunde benennt nicht konkret, dass er in Wertpapiere investieren möchte. Er umschreibt sein Anlageziel wie folgt. 2. Als erstes geäußertes Anlageziel: Der Kunde möchte seinen Anlagebetrag mit einer möglichst hohen Rendite. Aber er möchte auf keinen Fall Geld verlieren. Der Berater müsste den Kunden über diese Fehlvorstellung aufklären und erneut nach dem Anlageziel fragen. 3. Wenn der Kunde über seine Fehlvorstellung aufgeklärt wird, wechselt er im Anschluss sein Anlageziel auf eine Sicherheitsorientierung. 4. Weiteres Ziel des Kunden: Er möchte sein Produkt verstehen können.
Flexibilität	Während der Laufzeit muss der Kunde nicht zwingend über das Geld verfügen können.
Wissen/Erfahrung	Der Kunde tätigt ca. 1x pro Jahr ein Geschäft. Erfahrungen seit… 5 Jahren bei Testern unter 40 Jahren 10 Jahre bei Testern über 40 Jahren Bisher hat er in Aktien oder Aktienfonds investiert, aber schlechte Erfahrungen gemacht. Bisherige Anlagebeträge: mal 5.000 Euro, mal 10.000 Euro. Die Anlagebeträge waren immer selbst finanziert (ohne Kredit).
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Nach der Empfehlung fragt der Kunde: Ist das empfohlene Produkt wirklich sicher?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 32: Vorgaben für Szenario 1-4 zu Wertpapieren

15.2.2.3.2 Szenario 5-8 zu Investmentfonds

Anlass der Beratung	Neuanlage eines Sparbetrags von 10.000 Euro. Der Kunde wünscht keine allgemeine Beratung.
Alter	30-50 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche.
Einkommen	Brutto 28.000 Euro, netto ca. 18.000 Euro; monatlich ca. 1.500 Euro netto; verfügbares Einkommen 300 Euro.
Ausgaben	1.200 Euro = Miete 600 + Telefon/Handy 50 + Lebenshaltung 250 + Auto 200 + Versicherungen 100
Vermögen	10.000 Euro zur Anlage, ansonsten 5.000 Euro Spar-Reserve. Der Kunde wohnt zur Miete.
Risikotyp	Der Kunde wünscht eine Verzinsung über Inflationsniveau, ist aber bereit auch Verluste in Kauf zu nehmen. Er möchte aber kein Risiko eines Total-Verlusts eingehen. Außerdem möchte er keine Währungsrisiken tragen (Typ 3).
Anlagezeitraum	10 Jahre
Anlageziel	Der Kunde benennt nicht konkret, dass er in Investmentfonds investieren möchte. Er umschreibt sein Anlageziel wie folgt. Der Kunde möchte in deutsche Unternehmen investieren. Er möchte sich gegen die Inflation absichern und in Substanzwerte investieren. Dabei ist dem Kunden eine breite Streuung wichtig.
Flexibilität	Während der Laufzeit möchte der Kunde an sein Geld herankommen können. Der Kunde ist aber bereit, in diesem Fall mit Verlusten zu leben.
Wissen/Erfahrung	Der Kunde tätigt ca. 1x pro Jahr ein Geschäft. Erfahrungen seit… 5 Jahren bei Testern unter 40 Jahren 10 Jahre bei Testern über 40 Jahren Bisher hat er in Aktien oder Aktienfonds investiert. Bisher hat der Kunde keine schlechten Erfahrungen gemacht. Bisherige Anlagebeträge: mal 5.000 Euro, mal 10.000 Euro. Die Anlagebeträge waren immer selbst finanziert (ohne Kredit).
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Nach der Empfehlung fragt der Kunde: Welche Kosten fallen im empfohlenen Produkt an?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 33: Vorgaben zu Szenario 5-8 zu Investmentfonds

15.2.2.3.3 Szenario 9-12 zu Vermögensanlagen (z.B. geschlossene Fonds, Genussrechte, Namenschuldverschreibungen)

Anlass der Beratung	Neuanlage eines Sparbetrags von 30.000 Euro. Der Kunde wünscht keine allgemeine Beratung.
Alter	30-50 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche.
Einkommen	Brutto 28.000 Euro, netto ca.18.000 Euro; monatlich ca. 1.500 Euro netto; verfügbares Einkommen 300 Euro.
Ausgaben	1.200 Euro = Miete 600 + Telefon/Handy 50 + Lebenshaltung 250 + Auto 200 + Versicherungen 100
Vermögen	200.000 Euro aus einem Erbe. Der Kunde wohnt zur Miete.
Risikotyp	Der Kunde möchte eine möglichst hohe Rendite erzielen. Er ist bereit auch einen Total-Verlust in Kauf zu nehmen (Typ 5).
Anlagezeitraum	10 Jahre
Anlageziel	Anlagebetrag 30.000 Euro. Der Kunde wünscht hohe Renditen. Der Kunde wünscht direkt an Investitionen teilzuhaben, zum Beispiel an einer Immobilie oder Anlagen zu erneuerbaren Energien.
Flexibilität	Während der Laufzeit muss der Kunde nicht über das Geld verfügen können.
Wissen/Erfahrung	Der Kunde tätigt ca. 1x pro Jahr ein Geschäft. Erfahrungen seit… 5 Jahren bei Testern unter 40 Jahren 10 Jahre bei Testern über 40 Jahren Bisher hat er in Aktien oder Aktienfonds investiert. Bisher hat der Kunde keine schlechten Erfahrungen gemacht. Bisherige Anlagebeträge: mal 5.000 Euro, mal 10.000 Euro. Die Anlagebeträge waren immer selbst finanziert (ohne Kredit).
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Während der Beratung: Haben Sie auch Anlagen zu erneuerbaren Energien oder Immobilien?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 34: Vorgaben zu Szenario 9-12 zu Vermögensanlagen

15.2.2.3.4 Szenario 13-16 zu Rentenversicherungen

15.2.2.3.4.1 Szenario 13-15 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

Anlass der Beratung	Der Kunde wünscht eine Beratung zur eigenen Altersabsicherung.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto max. 40.000 Euro, möglichst realistisches Einkommen im Verhältnis zum Mietspiegel.
Risikotyp	Der Kunde möchte eine möglichst hohe Rendite, möchte aber kein Geld verlieren. Es sollen wenigstens die eingezahlten Beiträge zur Verfügung stehen. Der Kunde ist also risiko-avers (Typ 1).
Anlagezeitraum	Bis zum Rentenbeginn mit 67 Jahren.
Anlageziel/Ziel der Absicherung	1. Der Kunde wünscht eine lebenslange Rente. Monatlich möchte er einen Beitrag von 100 Euro sparen. 2. Als erstes geäußertes Anlageziel: Der Kunde möchte mit seinen Sparbeträgen eine möglichst hohe Rendite erwirtschaften. Aber er möchte auf keinen Fall Geld verlieren. 3. Wenn der Berater den Kunden über seine Fehlvorstellung aufgeklärt hat, wechselt der Kunde das Anlageziel hin zur Sicherheitsorientierung. 4. Weiteres Ziel des Kunden: Er möchte sein Produkt verstehen können.
Flexibilität	Das Altersvorsorgeprodukt sollte die Möglichkeit bieten, auch vor Rentenbeginn über das Guthaben verfügen zu können.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Nach der Empfehlung: Hat es Nachteile, wenn ich vorzeitig kündige?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.
Sonstiges	Die Versicherung soll nicht dazu dienen, einen Kredit abzusichern. Der Kunde hat bereits eine Riester-Rente.

Tabelle 35: Vorgaben zu Szenario 13-15 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

15.2.2.3.4.2Szenario 16 gekoppelt mit 24 für Versicherungsberater (RV + Hausrat)

Anlass der Beratung	Der Kunde wünscht eine Beratung zur eigenen Altersabsicherung. Zusätzlich möchte der Kunde seinen Hausrat versichern.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto max. 40.000 Euro, möglichst realistisches Einkommen im Verhältnis zum Mietspiegel.
Risikotyp	Für Rentenversicherung: Der Kunde möchte eine möglichst hohe Rendite, möchte aber kein Geld verlieren. Es sollen wenigstens die eingezahlten Beiträge zur Verfügung stehen. Der Kunde ist also risiko-avers (Typ 1). Für Sachversicherung (Hausrat): ./.
Anlagezeitraum	Für Rentenversicherung: Bis zum Rentenbeginn mit 67 Jahren. Für Sachversicherung (Hausrat): ./.
Anlageziel/Ziel der Absicherung	Anlageziel für Rentenversicherung: 1. Der Kunde wünscht eine lebenslange Rente. Monatlich möchte er einen Beitrag von 100 Euro sparen. 2. Als erstes geäußertes Anlageziel: Der Kunde möchte mit seinen Sparbeträgen eine möglichst hohe Rendite erwirtschaften. Aber er möchte auf keinen Fall Geld verlieren. 3. Wenn der Berater den Kunden über seine Fehlvorstellung aufgeklärt hat, wechselt der Kunde das Anlageziel hin zur Sicherheitsorientierung. 4. Weiteres Ziel des Kunden: Er möchte sein Produkt verstehen können. Ziel der Absicherung für Sachversicherung (Hausrat): 1. Als erstes Ziel der Absicherung äußert der Kunde: er möchte seine 50 m² Wohnung zu einer Deckungssumme von 20.000 Euro absichern. (Unterdeckung) 2. Wenn der Berater den Kunden über die Unterdeckung aufgeklärt hat, folgt er im Anschluss der Empfehlung des Beraters hinsichtlich der Deckungssumme.
Flexibilität	Für Rentenversicherung: Das Altersvorsorgeprodukt sollte die Möglichkeit bieten, auch vor Rentenbeginn über das Guthaben verfügen zu können. Für Sachversicherung (Hausrat): ./.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Für Rentenversicherung - nach der Empfehlung: Hat es Nachteile, wenn ich vorzeitig kündige? Für Sachversicherung - nach der Empfehlung: Ist das Fahrrad des Kunden mitversichert?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.
Sonstiges	Für Rentenversicherung: Die Versicherung soll nicht dazu dienen, einen Kredit abzusichern. Der Kunde hat bereits eine Riester-Rente.

Tabelle 36: Vorgaben zu Szenario 16 gekoppelt mit 24 für Versicherungsberater

15.2.2.3.5 Szenario 17-20 zu privaten Krankenversicherungen

15.2.2.3.5.1 Szenario 17-19 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

Anlass der Beratung	Der Kunde wünscht eine Beratung zur privaten Krankenversicherung.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto 54.000 Euro, netto ca. 31.000 Euro, monatlich ca. 2.600 Euro netto.
Anlageziel	Die private Krankenversicherung soll ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis aufweisen. Dem Kunden ist wichtig, dass die Versicherung auch im Ausland gilt.
Wissen/Erfahrung	Keine bis wenige Erfahrungen.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Während der Beratung: Wird Zahnersatz von der Versicherung übernommen?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 37: Vorgaben zu Szenario 17-19 für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

15.2.2.3.5.2 Szenario 20 gekoppelt mit 28 für Versicherungsberater (PKV + Haftpflicht)

Anlass der Beratung	Der Kunde wünscht eine Beratung zur privaten Krankenversicherung. Zusätzlich wünscht er eine Beratung zur privaten Haftpflichtversicherung.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto 54.000 Euro, netto ca. 31.000 Euro, monatlich ca. 2.600 Euro netto.
Anlageziel	<u>Für private Krankenversicherung</u> Die private Krankenversicherung soll ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis aufweisen. Wichtig ist ihm, dass die Krankenversicherung auch im Ausland gilt. <u>Für private Haftpflichtversicherung</u> Die Haftpflichtversicherung soll gute Leistungen aufweisen. Wichtig aber nicht zwingend für den Kunden ist eine Absicherung seiner Privat- und Dienstschlüssel.
Wissen/Erfahrung	<u>Hinsichtlich privater Krankenversicherung</u> Keine bis wenige Erfahrungen. <u>Hinsichtlich privater Haftpflichtversicherung</u> Der Kunde hat schlechte Erfahrungen mit einer Haftpflichtversicherung gemacht, die in einem Schadensfall nicht gezahlt hat. Schadensfall war: Verlust der Dienstschlüssel.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.

Besondere Frage	Zur privaten Krankenversicherung – während der Beratung: Wird Zahnersatz von der Versicherung übernommen? Zur privaten Haftpflichtversicherung - nach der Empfehlung: 1. Was genau ist abgesichert? 2. Wenn der Kunde sich etwas leiht, ist das auch mit abgesichert? 3. Sind Privat- und Dienstschlüssel ebenfalls gegen Verlust gesichert? (Dies soll aber kein Ausschlusskriterium für die Versicherung sein.)
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 38: Vorgaben zu Szenario 20 gekoppelt mit 28 für Versicherungsberater

15.2.2.3.6 Szenario 21-23 für Haftpflichtversicherungen

Für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

Anlass der Beratung	Der Kunde wünscht eine Beratung zu Haftpflichtversicherungen.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto max. 40.000 Euro, möglichst realistisches Einkommen im Verhältnis zum Mietspiegel.
Anlageziel	Die Haftpflichtversicherung soll gute Leistungen aufweisen. Wichtig aber nicht zwingend ist für den Kunden eine Absicherung seiner Privat- und Dienstschlüssel.
Wissen/Erfahrung	Der Kunde hat schlechte Erfahrungen mit einer Haftpflichtversicherung gemacht, die in einem Schadensfall nicht gezahlt hat. Schadensfall war: Verlust der Dienstschlüssel.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Nach der Empfehlung: 1. Was genau ist abgesichert? 2. Wenn der Kunde sich etwas leiht, ist das auch mit abgesichert? 3. Sind Privat- und Dienstschlüssel ebenfalls gegen Verlust gesichert? (Dies soll aber kein Ausschlusskriterium für die Versicherung sein.)
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 39: Vorgaben zu Szenario 21-23 für Haftpflichtversicherungen

15.2.2.3.7 Szenario 25-27 für Sachversicherungen (Hausrat)

Für Bankberater, Vertreter/Mehrfachagenten, Versicherungs-/Finanzmakler

Anlass der Beratung	Der Kunde möchte seinen Hausrat versichern.
Alter	25-40 Jahre, Single, keine Kinder
Beruf	Grundsätzlich freie Wahl; aber ausgeschlossen: Berufe in der Finanz- und Versicherungsbranche
Einkommen	Brutto max. 40.000 Euro, möglichst realistisches Einkommen im Verhältnis zum Mietspiegel.
Ziel der Absicherung	1. Als erstes Ziel der Absicherung äußert der Kunde: er möchte seine 50 m² Wohnung zu einer Deckungssumme von 20.000 Euro absichern. (Unterdeckung) 2. Wenn der Berater den Kunden über die Unterdeckung aufgeklärt hat, folgt er im Anschluss der Empfehlung des Beraters hinsichtlich der Deckungssumme
Wissen/Erfahrung	Keine.
Verhalten des Kunden	Der Kunde verhält sich eher passiv. Nur wenn ihm keine weiteren Fragen zu bestimmten Angaben gestellt werden, bringt er diese aktiv ein.
Besondere Frage	Nach der Empfehlung: Ist das Fahrrad des Kunden mitversichert?
Dokumentation	Der Kunde wartet zunächst ab, ob ihm eine Dokumentation ausgehändigt wird. Nur wenn dies nicht erfolgt, fragt er aktiv nach dieser nach.

Tabelle 40: Vorgaben zu Szenario 25-27 für Sachversicherungen

15.3 Anhang zu 5: Verbraucherbefragung

15.3.1 Festlegung des Rasters für die Erhebung

Ziel der Verbraucher-Befragung ist es, den subjektiv empfundenen Nutzen von Beratungsdokumentationen zu ermitteln. Hierzu führen wir online eine repräsentative Verbraucher-Befragung durch. Für die Befragung sind alle in Deutschland lebenden Personen relevant, die einen Versicherungsvertrag schließen und Bankgeschäfte tätigen können. Diese Stichprobe bilden wir hinsichtlich Geschlecht und Alter repräsentativ ab. Außerdem nähern wir eine für Deutschland repräsentative Wohnortverteilung der Teilnehmer nach Bundesländern an. Mitarbeiter folgender Bereiche schließen wir von der Befragung aus:

- Versicherungen,
- Banken und Bausparkassen,
- Unternehmensberatungen,
- Medien,
- Marketing und
- Marktforschung.

Außerdem berücksichtigen wir nur Verbraucher, die in Finanz- und Versicherungsfragen selbst entscheiden. Unsere Stichprobe setzt sich aus Personen zusammen, die in Deutschland leben und zwischen 20 und 59 Jahre alt sind. Unter 20-jährige Personen schließen wir aus der Befragung aus, da Finanzgeschäfte in der Regel von deren Erziehungsberechtigten getätigt werden. Ebenso schließen wir Personen aus, die über 59 Jahre alt sind. Über 59-jährige besitzen durchschnittlich nur eine sehr geringe Online-Affinität.[1017] Daraus kann geschlussfolgert werden, dass über 59-jährige, die an einem Online-Panel teilnehmen, wahrscheinlich eine hohe Online-Affinität besitzen. Sie entsprechen somit nicht dem durchschnittlichen über 59-jährigen. Folglich würde das Ergebnis der Befragung verfälscht werden, wenn über 59-jährige in die Online-Befragung einbezogen werden. Ein positiver Nebeneffekt der Begrenzung auf 59-jährige ist, dass die jüngeren Kohorten absolut größer werden, deren Aussagekraft somit steigt. Unter Kohorte versteht man die im selben Zeitraum geborenen Mitglieder einer Population.[1018]

Insgesamt umfasst unsere Stichprobe im Online-Panel 1.003 Personen (n). Wir verwenden für diese Verbraucher-Befragung eine Quotenstichprobe. Im Gegensatz zur klassischen Zufallsstichprobe wählen wir die Merkmalsträger nicht zufällig aus, sondern anhand von Kontroll-

[1017] Forschungsgruppe Wahlen e.V., 2012.
[1018] *Stangl*, 2011.

merkmalen. Diese Kontrollmerkmale sind in der Regel soziodemographische Daten, wie zum Beispiel Geschlecht und Alter.[1019] Die Stichprobe ist hinreichend groß, um die Verbraucher-Befragung hinsichtlich verschiedener Merkmale zu untersuchen:

- Alter,
- Einkommen,
- Geschlecht,
- Wohnort,
- Bildungsgrad und
- weitere.

Die Stichprobe setzt sich wie folgt zusammen:

- Stichprobe nach Altersklassen und Geschlecht

Altersklassen	Anteil in %	Personen	davon Männer	davon Frauen
20-24 Jahre	11,0%	110	56	54
25-29 Jahre	11,1%	111	56	55
30-34 Jahre	10,4%	104	52	52
35-39 Jahre	11,8%	118	58	60
40-44 Jahre	15,6%	156	79	77
45-49 Jahre	14,9%	149	74	75
50-54 Jahre	13,3%	133	66	67
55-59 Jahre	12,2%	122	60	62
Summe	**100%**[1020]	**1.003**	**501**	**502**

Tabelle 41: Verteilung nach Altersklassen und Geschlecht

[1019] Statista-Lexikon, 2013.
[1020] Die Zahl ist nicht die Summe der einzelnen Prozentwerte, da sie Rundungsdifferenzen nicht berücksichtigt.

- Stichprobe nach Bundesland

Bundesland	Anteil	Personen
Baden-Württemberg	13,2%	132
Bayern	15,4%	154
Berlin	4,3%	43
Brandenburg	3,0%	30
Bremen	0,8%	8
Hamburg	2,5%	25
Hessen	7,4%	74
Mecklenburg-Vorpommern	2,0%	20
Niedersachsen	9,7%	97
Nordrhein-Westfalen	21,7%	218
Rheinland-Pfalz	4,9%	49
Saarland	1,2%	12
Sachsen	5,1%	51
Sachsen-Anhalt	2,8%	28
Schleswig-Holstein	3,5%	35
Thüringen	2,7%	27
Summe	**100%**	**1.003**

Tabelle 42: Verteilung nach Bundesland

Unsere Stichprobe entnehmen wir einem aktiv rekrutierten[1021] Online-Panel der ODC Services GmbH, einem Online-Felddienstleister. Online-Felddienstleister stellen Marktforschungsinstituten ihre Verbraucher-Datenbanken für Verbraucher-Befragungen zur Verfügung. Dem Panel der ODC Services sind deutschlandweit 90.000 Mitglieder angeschlossen.

15.3.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns

15.3.2.1 Organisatorischer Ablauf der Onlinebefragung

Zunächst definieren wir die Kernpunkte, die aus der Onlinebefragung generiert werden sollen. Auf dieser Grundlage entwickeln wir gemeinsam mit SKOPOS den Fragebogen. Dieser wird anschließend von SKOPOS programmiert.

[1021] Bei einem aktiv rekrutierten Panel werden die Mitglieder durch einen Rekrutierenden aktiv in das Panel eingeladen. Eine Selbstselektion ist nicht möglich. So wird sichergestellt, dass das Panel alle Bevölkerungsgruppen ausgewogen präsentiert.

SKOPOS lädt im Anschluss die Befragungsteilnehmer zur Online-Befragung ein. Dabei verwaltet SKOPOS den Online-Fragebogen auf einem SKOPOS-Server.

Auf der Website des Online-Fragebogens erhalten die Teilnehmer eine kurze Anleitung. Im Anschluss beginnt die schrittweise Befragung der Teilnehmer. Nachdem ein Teilnehmer seine Befragung beendet hat, sperrt SKOPOS seinen Zugang. Hierdurch verhindert SKOPOS, dass ein Teilnehmer mehrmals den Online-Fragebogen beantwortet.

Bei Problemen steht den Teilnehmern der SKOPOS-Support zur Verfügung. Der SKOPOS-Support beantwortet die Fragen der Teilnehmer innerhalb von 24 Stunden. Diese Vorgehensweise gewährleistet einen reibungslosen Ablauf der Online-Befragung.

Die Verbraucher-Befragung führen wir im Zeitraum von März bis Juni 2013 durch. Der Auswertung dieser Erhebung legen wir die zu diesem Zeitraum geltenden Rechtsvorschriften zugrunde.

15.3.2.2 Aufbau des Fragebogens

Als Schwerpunkt der Verbraucher-Befragung sollen folgende Fragen untersucht werden:

- Welchen Bezug haben Verbraucher zu Beratung und Beratungsdokumentationen?
- Welchen persönlichen Nutzen ziehen Verbraucher aus der Beratungsdokumentation?
- Wie müsste aus Sicht der Verbraucher eine verständliche Beratungsdokumentation aussehen?
- Wünschen Verbraucher, auf Beratungsdokumentationen zu verzichten?

Auf der Grundlage dieser Forschungsfragen entwickeln wir den Fragebogen. Dazu teilen wir die Inhalte des Fragebogens grob in drei Bereiche ein:

1. Fragen zum Screening

   Ziel des ersten Teils des Fragebogens ist es, die Befragten nach den für die Studie relevanten Merkmalen zu selektieren. Um eine repräsentative Stichprobe zu gewährleisten, müssen die Befragten anhand von Merkmalen ausgewählt werden. Daher fragen wir im ersten Teil zum Beispiel nach folgenden Merkmalen:

   - Geschlecht,
   - Alter,
   - Wohnort,
   - Art der Erwerbstätigkeit,

- Haushaltsgröße und
- Entscheidungsträger im Haushalt hinsichtlich Finanzen.

Personen, die nicht den für die Befragung relevanten Merkmalen entsprechen, scheiden aus der Befragung aus. Zum Beispiel: Wenn die Person zu jung ist oder aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit als Experte einzustufen ist.

2. Hauptbefragung

   Die Hauptbefragung stellt den essenziellen Bestandteil der Befragung dar. Dieser Befragungsteil fokussiert sich auf die definierten Inhalte mit folgenden Schwerpunkten:
   - Erfahrungen der Verbraucher mit Beratungen im Finanz- und Versicherungsbereich,
   - Erfahrungen und Einschätzungen zu Beratungsdokumentationen und
   - Erfahrungen und Einschätzungen zum Verzichtsrecht.

3. Fragen zur Soziodemografie

   Im abschließenden dritten Befragungs-Teil erheben wir soziodemografische Daten zu den Befragten wie
   - Familienstand,
   - Bildungsgrad,
   - Einkommen und
   - Wissen zu Finanz- und Versicherungsprodukten.

Die durchschnittliche Befragungsdauer betrug ca. 16-19 Minuten.

Nachfolgend stellen wir den Fragenkatalog ausführlich dar:

Nr.	**Frage**	**Antwortmöglichkeiten**	
S0	**Geschlecht**		
	Bitte geben Sie ihr Geschlecht an.	▪ männlich ▪ weiblich	
S1	**Bundesland**		
	Bitte geben Sie an, in welchem Bundesland Sie wohnen	▪ Baden-Württemberg ▪ Bayern ▪ Berlin ▪ Brandenburg ▪ Bremen ▪ Hamburg ▪ Hessen ▪ Mecklenburg-Vorpommern	▪ Niedersachsen ▪ Nordrhein-Westfalen ▪ Rheinland-Pfalz ▪ Saarland ▪ Sachsen ▪ Sachsen-Anhalt ▪ Schleswig-Holstein ▪ Thüringen
S2	**Alter**		
	Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?	▪ Unter 20 Jahre ▪ 20-24 Jahre ▪ 25-29 Jahre ▪ 30-34 Jahre ▪ 40-44 Jahre	▪ 45-49 Jahre ▪ 50-54 Jahre ▪ 55-59 Jahre ▪ Über 60 Jahre
	Screenout:	Alter	
S3	**Erwerbstätigkeit**		
	Bitte geben Sie an, ob Sie erwerbstätig sind.	▪ Selbstständig (z.B. Freiberufler, Selbstständiger, Unternehmer, Handwerker) ▪ Angestellter ▪ Beamter ▪ nicht berufstätig (arbeitslos, vorübergehend ohne Arbeit) ▪ Schüler/Student/Auszubildender ▪ Rentner/Pensionär ▪ Weiß nicht/k.A.	

S4	**Bereich**			
	In welchem Bereich sind Sie aktuell erwerbstätig?	▪ Einzelhandel ▪ Öffentlicher Dienst, Verwaltung ▪ Presse, Funk, Fernsehen ▪ Versicherungen ▪ Banken, Sparkassen ▪ Marktforschung, Unternehmensberatung ▪ Produzierendes Gewerbe ▪ Dienstleistung ▪ Landwirtschaft und Tierhaltung ▪ Bauwesen ▪ Medizinischer Sektor ▪ Sonstige Bereich		
	Screenout:	Banken, Sparkassen, Versicherung		
S5	**Haushaltsgröße**			
	Welche der folgenden Aussagen trifft auf Ihre Haushaltsgröße zu?	▪ Einpersonenhaushalt ▪ Einpersonenhaushalt mit Kind/ern ▪ Mehrpersonenhaushalt ohne Kinder ▪ Mehrpersonenhaushalt mit einem Kind ▪ Mehrpersonenhaushalt mit zwei Kindern ▪ Mehrpersonenhaushalt mit drei oder mehr Kindern		
S6	**Entscheidungen**			
	Wer trifft für gewöhnlich in Ihrem Haushalt Entscheidungen bezüglich der folgenden Bereiche?			
		…entscheide ich alleine	…entscheide ich zusammen mit einer anderen Person	…trifft eine andere Person Entscheidungen
	Im Bereich **Versicherungen** (z.B. Entscheidung für Versicherungsprodukte) …			
	Im Bereich **Finanzen** (z.B. Kontoeröffnung) …			
	Im Bereich **Energie** (z.B. Entscheidung für Stromanbieter) …			
	Im Bereich **Telekommunikation** (z.B. Entscheidung für Telekommunikationsanbieter) …			
	Screenout:	… trifft eine andere Person Entscheidung		

A0	**Beratung im Bank-, Finanz- oder Versicherungsbereich**	
	Die nun folgende Befragung befasst sich mit dem Thema Beratung im Bereich Banken, Finanzen und Versicherungen. Haben Sie sich schon einmal von einem Berater im Bank-, Finanz- oder Versicherungsbereich beraten lassen?	▪ Nein (Ohne spezifischen Grund). ▪ Nein, weil ich solche Beratungen grundsätzlich ablehne. ▪ Ja, ich habe mich einmal beraten lassen. ▪ Ja, mehrmals und zwar (Bitte geben Sie die Anzahl der Beratungen als Zahl an). ▪ Weiß nicht/k.A.
A1.	**Letzte Beratung**	
	Wann haben Sie die letzte Beratung von einem Berater im Bank-, Finanz- oder Versicherungsbereich in Anspruch genommen?	▪ Innerhalb des letzten Monats ▪ Innerhalb der letzten 3 Monate ▪ Innerhalb der letzten 6 Monate ▪ Innerhalb der letzten 12 Monate ▪ Innerhalb der letzten 3 Jahre ▪ Innerhalb der letzten 5 Jahre ▪ Innerhalb der letzten 10 Jahre ▪ Vor über 10 Jahren
A2.	**Beratertyp**	
	Es gibt verschiedene Arten von Beratern. Von welchem der folgenden Beratertypen wurden Sie bereits beraten? Sie können mehrere Angaben machen.	▪ **Honorarberater** (Ein Honorarberater berät zu Versicherungen, Finanz- und Vermögensanlagen. Wichtig: Er erhält keine Provision von Produktgebern, sondern der Kunde zahlt das Honorar direkt an den Berater). ▪ **Versicherungsvertreter** (Ein Versicherungsvertreter ist vertraglich an eine Versicherung gebunden. Er erhält Provisionen von dieser Versicherung und darf dem Kunden nur deren Produkte anbieten, Beispiel eines Versicherungsvertreters: Allianz-Vertreter) ▪ **Mehrfachagent** (Ein Mehrfachagent ist vertraglich an mehrere Versicherungen gebunden – in der Regel 5 - 10 Versicherungen, und erhält Provisionen von ihnen. Der Mehrfachagent darf seinen Kunden nur die Produkte dieser 5 – 10 Versicherungen anbieten. Beispiel eines Mehrfachagenten: AWD.) ▪ **Bankberater** (Bankberater sind in der Regel festangestellte Personen in einer Bank, die dem Kunden Finanz- und Vermögensanlagen oder Versicherungen anbietet. In der Regel lebt die Bank von Provisionen.)

		▪ **Versicherungsmakler/unabhängiger Finanzdienstleister für Wertpapiere** (Ein Versicherungsmakler/unabhängiger Finanzdienstleister für Wertpapiere ist unabhängig von einzelnen Produktgebern. Er erhält eine Provision von den Produktgebern. Beispiel eines Versicherungsmaklers: MLP.) ▪ Sonstige, und zwar:_____ ▪ Ich konnte nicht erkennen, welche Art von Berater mich beraten hat. ▪ Weiß nicht/k.A.
A3.	**Anliegen/Produkte**	
	Zu welchem/-n Anliegen/Produkten wurden Sie beraten? Bitte wählen Sie alle Anliegen/Produkte aus, zu denen Sie eine Beratung erfahren haben. Sie können mehrere Angaben machen.	▪ Investmentfonds (z. B. Aktienfonds, Rentenfonds) ▪ Wertpapiere (z. B. Aktien, festverzinsliche Wertpapiere, z.B. Bundesanleihen) ▪ Geschlossene Fonds (z. B. Schiffsfonds, geschlossene Immobilienfonds, Private Equity-Fonds) ▪ Haftpflichtversicherung ▪ Private Krankenversicherung ▪ Rentenversicherung ▪ Hausratversicherung ▪ Kapital-Lebensversicherung ▪ Risiko-Lebensversicherung ▪ Berufsunfähigkeitsversicherung ▪ Private Pflegeversicherung ▪ Rechtsschutz-Versicherung (auch PKW) ▪ Autoschutzbrief (Pannenhilfe) ▪ Haus- und Wohnungsschutzbrief ▪ Kfz (z. B. Teil-/Vollkaskoversicherung) ▪ Wohn-Gebäudeversicherung ▪ Unfallversicherung ▪ Sonstige, und zwar:
A4	**Beratungsprotokolle**	
	Wurde Ihnen bei diesen Beratungen ein Protokoll des Gesprächs vom Berater ausgehändigt? Bitte beachten Sie: Gemeint sind hiermit nicht Produktangebote, sondern ob Sie ein Protokoll zu den Inhalten des Gesprächs erhalten haben. *Dieses Protokoll sollte zum Beispiel Folgendes enthalten haben: Angaben zum Gesprächsverlauf, Ihrer Risikobereitschaft, Ihre persönlichen Wünsche und Ziele sowie Angaben zum Berater.*	▪ **Ja**, ich habe ein Protokoll der Beratung erhalten. ▪ **Nein**, ich habe kein Protokoll der Beratung erhalten. ▪ **Nein**, ich habe darauf verzichtet, ein Protokoll der Beratung zu erhalten. ▪ Ich verstehe grundsätzlich nicht, was ein Protokoll der Beratung sein soll. ▪ Statt ein Protokoll der Beratung habe ich andere Unterlagen erhalten (zum Beispiel: ein Angebot, Produktinformationsblatt, Broschüren). ▪ Weiß nicht/k.A.

B0	**Beratungsprotokolle bekannt**	
	Sind Ihnen persönlich oder durch die Medien Protokolle von Beratungsgesprächen (sogenannte Beratungsprotokolle) bekannt?	▪ **Ja**, Protokolle von Beratungen kenne ich persönlich. ▪ **Ja**, Protokolle von Beratungen kenne ich aus den Medien. ▪ **Nein**, Protokolle von Beratungen kenne ich nicht. ▪ Weiß nicht/k.A.
B1	**Erläuterung Beratungsprotokolle**	
	Das **Beratungsprotokoll** ist ein gesetzlich vorgeschriebenes Dokument, das von Beratern eingesetzt werden muss, wenn Sie Kunden zu Bank-, Finanz- und Versicherungsprodukten beraten. In dem Beratungsprotokoll sollen die Inhalte des Beratungsgesprächs zusammengefasst werden. Zum Beispiel soll in dem Beratungsprotokoll festgehalten werden: ▪ *Wer wurde von wem beraten?* ▪ *Was war das Ziel des Gesprächs?* ▪ *Worüber haben Kunde und Berater konkret gesprochen?* ▪ *Welches Produkt hat der Berater empfohlen?* Das Beratungsprotokoll soll dem Kunden grundsätzlich ausgehändigt werden, bevor er einen Vertrag abschließt. Das Beratungsprotokoll dient als rechtlicher Beleg und soll Sie als Verbraucher schützen.	
B2	**Beratungsprotokolle erklären**	
	Stellen Sie sich vor, Sie treffen eine/-n Freund/-in. Diese Person hat noch nie etwas von Beratungsprotokollen gehört. Wie würden Sie dieser Person erklären, was das Beratungsprotokoll Ihnen als Kunden nützt?	▪ Freitext
B3	**Wichtigkeit Beratungsprotokolle**	
	Für wie wichtig halten Sie die Beratungsprotokolle bei Beratungsgesprächen insgesamt? *Bitte bewerten Sie dies mit Hilfe einer Skala. Dabei bedeutet die 1, dass Sie es für sehr wichtig halten und die 5, dass Sie es für überhaupt nicht wichtig halten. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung genauer abstufen.*	▪ 1 = sehr wichtig ▪ 2 ▪ 3 ▪ 4 ▪ 5 = überhaupt nicht wichtig
B4	**Begründung Wichtigkeit Beratungsprotokolle**	
	Bitte begründen Sie Ihre Bewertung zur Wichtigkeit der Beratungsprotokolle so ausführlich wie möglich.	▪ Freitext

B5.1	**Beurteilung erhaltene Beratungsprotokolle**						
	Bitte beurteilen Sie die Beratungsprotokolle, die Sie bereits erhalten haben oder aus den Medien kennen, anhand verschiedener Eigenschaften. Sagen Sie bitte jeweils, wie gut eine Aussage aus Ihrer Erfahrung auf die Beratungsprotokolle zutrifft. *Bitte machen Sie das mit Hilfe einer Skala. Dabei bedeutet die 1, dass dieser Punkt völlig zutrifft und die 5, dass dieser Punkt überhaupt nicht zutreffend ist. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung genauer abstufen*						
	Das Beratungsprotokoll…	1 = Trifft voll und ganz zu	2	3	4	5 = Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
	…macht die Beratung transparenter.						
	…erlaubt mir, später nachzuvollziehen, warum ich mich wie entschieden habe.						
	…hilft mir, meine Entscheidung für ein Produkt zu treffen						
	…gibt mir während und nach dem Gespräch das Gefühl von Sicherheit.						
	…ermöglicht es mir, im rechtlichen Streitfall meine Interessen durchzusetzen.						
	…hilft mir, das Thema der Beratung besser zu verstehen.						
	…ist übersichtlich und vom Berater verständlich geschrieben.						
	…ist nur noch mehr Papierkram, den ich nicht brauche.						
	…ist zu viel Text, den ich nicht lese.						
	…ist lediglich Fach-Chinesisch, das ich nicht verstehe.						
	…wird sowieso nur vom Berater zu seinem Vorteil und zu meinem Nachteil ausgefüllt.						

B5.2	**Erwartete Eigenschaften Beratungsprotokolle**						
	Bitte beurteilen Sie, welche Eigenschaften Sie von einem Beratungsprotokoll erwarten. Sagen Sie bitte jeweils wie relevant eine Aussage für die Beratungsdokumentation aus Ihrer Sicht ist.						
	Ich erwarte, dass das Beratungsprotokoll…	1 = Trifft voll und ganz zu	2	3	4	5 = Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
	…die Beratung transparenter macht.						
	…es mir ermöglicht, später nachzuvollziehen, warum ich mich wie entschieden habe.						
	…mir hilft, meine Entscheidung für ein Produkt zu treffen.						
	…mir während und nach dem Gespräch das Gefühl von Sicherheit gibt.						
	…mir ermöglicht, im rechtlichen Streitfall meine Interessen durchzusetzen…						
	…die Inhalte der Beratung wiedergibt.						
	…mir hilft, das Thema der Beratung besser zu verstehen.						
	…übersichtlich ist und vom Berater verständlich geschrieben ist.						
	…nur noch mehr Papierkram ist, den ich nicht brauche.						
	…ist zu viel Text, den ich nicht lese.						
	…ist lediglich Fach-Chinesisch, das ich nicht verstehe.						
	…wird sowieso nur vom Berater zu seinem Vorteil und zu meinem Nachteil ausgefüllt.						
C0	**Verzichtsrecht bekannt**						
	Im Bereich Versicherungen können Kunden auf das Beratungsprotokoll verzichten. Ist Ihnen dieses Verzichtsrecht bekannt?	▪ Ja ▪ Nein ▪ Weiß nicht/k.A.					

C1	**Erläuterung Verzichtsrecht**						
	Im Bereich Versicherungen haben Sie als Kunde die Möglichkeit, freiwillig auf ein Beratungsprotokoll zu verzichten. Diese Möglichkeit nennt man **Verzichtsrecht**. Wenn Sie auf das Beratungsprotokoll verzichten möchten, muss der Berater das schriftlich festhalten. Außerdem muss der Berater Sie darauf hinweisen, welche Folgen es für Sie hat, wenn Sie auf das Beratungsprotokoll verzichten						
C2	**Verzichtsrecht erklären**						
	Stellen Sie sich vor, sie treffen eine/-n Freund/-in. Diese Person hat noch nie etwas von dem Verzichtsrecht gehört. Wie würden Sie dieser Person den Inhalt und die rechtlichen Folgen von dem Verzichtsrecht bei Beratungsprotokollen erklären?	▪ Freitext					
C3	**Wichtigkeit Verzichtsrecht**						
	Für wie wichtig halten Sie das Verzichtsrecht bei Beratungsprotokollen insgesamt? *Bitte bewerten Sie dies mit Hilfe einer Skala. Dabei bedeutet die 1, dass Sie es für sehr wichtig halten und die 5, dass Sie es für überhaupt nicht wichtig halten. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung genauer abstufen*	▪ 1 = sehr wichtig ▪ 2 ▪ 3 ▪ 4 ▪ 5 = überhaupt nicht wichtig					
C4	**Begründung Wichtigkeit Verzichtsrecht**						
	Bitte begründen Sie ihre Bewertung so ausführlich wie möglich.	▪ Freitext					
C5	**Wann Gebrauch machen von Verzichtsrecht?**						
	Bitte beurteilen Sie, ob und in welchen Fällen Sie von Ihrem Recht, auf das Beratungsprotokoll zu verzichten, Gebrauch machen würden. *Bitte beurteilen Sie die Auswirkungen mit Hilfe einer Skala. Dabei bedeutet die 1, dass dieser Punkt völlig zutrifft und die 5, dass dieser Punkt überhaupt nicht zutreffend ist. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung genauer abstufen.*						
	Auf ein Beratungsprotokoll im Versicherungsbereich würde ich…	1 = Trifft voll und ganz zu	2	3	4	5 = Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
	…grundsätzlich verzichten, weil ich keinen Sinn in Beratungsprotokollen sehe.						
	… verzichten, wenn mich der Berater darum bittet.						

	… verzichten, wenn die Beratung dadurch schneller verläuft.						
	… verzichten, wenn die Beratung verständlich und einfach verläuft.						
	… verzichten, wenn es um einen einmaligen Beitrag geht.						
	… verzichten, wenn die Laufzeit der Versicherung unter 5 Jahren liegt.						
	… verzichten, wenn für mich mit der Versicherung nur ein geringes Risiko verbunden ist.						
	… nicht verzichten, weil ich mich absichern möchte.						
	…verzichten, wenn ich mich mit der Art von Versicherung gut auskenne.						
	… verzichten, wenn ich nur eine Versicherung mit kleinen Beiträgen abschließe.						
C6	**Verzichtsrecht im Geldanlage- und Wertpapierbereich**						
	Das Verzichtsrecht gilt nur für den Versicherungsbereich. Sollte ein Verzichtsrecht auch im Geldanlage- und Wertpapierbereich eingeführt werden?	▪ Ja ▪ Nein ▪ Weiß nicht/k.A.					
C7	**Schon mal Beratungsprotokolle verzichtet?**						
	Haben Sie bereits einmal von sich aus auf ein Beratungsprotokoll verzichtet (und das sogenannte Verzichtsrecht in Anspruch genommen)? Sie können mehrere Angaben machen.	▪ **Ja**, ich habe eine Verzichtserklärung in einem separaten Dokument unterschrieben. Dieses Dokument war vom Berater bereits vorformuliert. ▪ **Ja**, ich habe eine Verzichtserklärung in einem separaten Dokument unterschrieben. Dieses Dokument hat der Berater extra für meine Beratung formuliert. ▪ **Ja**, ich habe eine Verzichtserklärung unterschrieben. Diese Erklärung war Teil der Angebots- und Vertragsunterlagen. Sie war nicht in einem separaten Dokument geregelt. Der Verzicht war bereits vorformuliert. ▪ **Ja**, ich habe eine Verzichtserklärung unterschrieben. Diese Erklärung war Teil der Angebots- und Vertragsunterlagen. Sie war nicht in einem separaten Dokument geregelt. Den Verzicht hat der Berater extra für meine Beratung formuliert. ▪ **Ja**, ich habe mündlich mit dem Berater besprochen, dass ich verzichte. ▪ **Nein**						

C8	**Thema bei Verzicht auf Beratungsprotokolle**						
	Zu welchem Thema haben Sie sich beraten lassen, als Sie auf die Beratungsprotokolle verzichtet haben?	▪ Freitext					
X0.1	**Kenntnis Bereiche**						
	Abschließend folgen nun noch ein paar Fragen zur Statistik. Bitte schätzen sie ein, wie gut Sie sich in folgenden Bereichen auskennen.						
		1 = Trifft voll und ganz zu	2	3	4	5 = Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beurteilen
	Im Bereich Bankprodukte						
	Im Bereich Finanzanlagen						
	Im Bereich Versicherungen						
X0.2	**Bildungsabschluss**						
	Bitte geben Sie ihren letzten Bildungsabschluss an.	▪ kein allgemeiner Schulabschluss, noch Schüler in allgemein bildender Schule ▪ Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre /Berufsausbildung ▪ Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung ▪ Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur ▪ Abitur, Hochschulreife ▪ Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum) ▪ Weiß nicht/k.A.					
X1	**Familienstand**						
	Bitte geben Sie nun Ihren Familienstand an.	▪ ledig/verwitwet ▪ verheiratet oder in einer festen Partnerschaft lebend ▪ getrennt oder geschieden ▪ Weiß nicht/k.A.					
X2	**Haushaltsnettoeinkommen**						
	Zuletzt möchten wir Sie bitten, das monatliche Haushaltsnettoeinkommen anzugeben. Bitte nutzen Sie dazu die Kategorien:	▪ Bis 1.500€/Monat ▪ 1501-2500€/Monat ▪ 2501-3500€/Monat ▪ 3501-4500€/Monat ▪ Mehr als 4500€/Monat ▪ Weiß nicht/k.A.					
	Endseite						

15.4 Anhang zu 6: Beratungsdokumentation

15.4.1 Festlegung des Rasters

Im Rahmen der Experten-Analyse untersuchen wir die Beratungsdokumentationen, die die Testkäufer innerhalb des Mystery-Shoppings erhalten haben. Hierbei beschränken wir uns ausschließlich auf die Unterlagen, die wir anhand von Minimal-Kriterien als Beratungsdokumentationen identifiziert haben (hierzu 4.1).

Teilweise haben Testkäufer zusätzlich zu einer Beratungsdokumentation ergänzende Unterlagen erhalten. Diese ergänzenden Unterlagen oder Passagen daraus bewerten wir nur, wenn Folgendes gilt: Der Berater verweist in der Dokumentation auf die ergänzenden Unterlagen.

Bei Beratungen zu Anlageprodukten müssen Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen im Verweis mindestens die Bezeichnung der Unterlagen und deren Erstellungsdatum in der Beratungsdokumentation angegeben haben. Diesen Verweis sieht die BaFin in ihrem Rundschreiben 4/2010 als Mindestanforderung zwingend vor, wenn auf ergänzende Unterlagen verwiesen wird.[1022] Da die Vorgaben für Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen und für Finanzanlagenvermittler weitgehend übereinstimmen, übertragen wir die Vorgaben der BaFin auf den gewerblichen Anlagebereich. Insofern bewerten wir Unterlagen, auf die Finanzanlagenvermittler verweisen, nur wenn der Verweis den gerade beschriebenen BaFin-Anforderungen genügt.

Für Versicherungsprodukte sind derartige Anforderungen nicht definiert. Daher stellen wir bei der Beratung zu Versicherungen keine weiteren Anforderungen an Verweise auf ergänzende Unterlagen.

Bei der Beurteilung der Beratungsdokumentationen aus dem Bestandskunden-Mystery-Shopping verfahren wir analog.

[1022] BaFin II, 2010, S. 91. In diesem Schreiben verlangt die BaFin die oben aufgeführten Anforderungen im Hinblick auf Verweise auf Unterlagen aus vorhergehenden Beratungen. Um klarzustellen, inwieweit diese Anforderungen auch an ergänzende Beratungsunterlagen gestellt werden, haben wir die BaFin direkt angeschrieben. In ihrem Antwortschreiben bestätigte uns die BaFin, dass die gleichen Anforderungen auch an Verweise zu stellen sind, die auf ergänzende Unterlagen abzielen (BaFin V, 2013). Entsprechend haben wir die Anforderungen auf unsere Bewertung übertragen.

15.4.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns

15.4.2.1 Organisatorischer Ablauf der Experten-Analyse

Alle Arbeitsschritte der Experten-Analyse erfolgen im Vier-Augen-Prinzip. Das heißt, jeden der folgenden Arbeitsschritte führen 2 Personen getrennt voneinander durch.

In einem ersten Schritt unterziehen wir die eingehenden Unterlagen aus den Testkäufen wie in 15.4.1 beschrieben einem Screening und stellen so die Anzahl der im Rahmen der Experten-Analyse zu untersuchenden Dokumentationen fest.

Anschließend gleichen wir im zweiten Schritt die Inhalte der als solche identifizierten Beratungsdokumentationen im Hinblick auf zwei Aspekte ab:

1. Entsprechen die Angaben in der Beratungsdokumentation den Angaben des Testkäufers im Beurteilungsbogen?
2. Stimmen die Angaben des Testkäufers mit den Vorgaben seines Szenarios überein?

Im dritten Schritt unterziehen wir jede Beratungsdokumentation einer Analyse im Hinblick auf Einsatz, Inhalt und Verständlichkeit anhand eines festgelegten Kriterienkatalogs.[1023]

Zum Abschluss führen wir die Ergebnisse zusammen und werten die Kriterien einzeln aus.

Die Experten-Analyse basiert auf den während des Mystery-Shoppings gewonnenen Unterlagen. Der Auswertung der Unterlagen legen wir Rechtsvorschriften zugrunde, die während des Erhebungszeitraums galten (März bis Juni 2013).

15.4.2.2 Aufbau des Kriterienkatalogs

Um die Testkäufe so realistisch wie möglich zu gestalten, haben wir je nach Produkt- und Beratertyp unterschiedliche Vorgaben für die Testkäufer gemacht. Da sich auch die rechtlichen Gegebenheiten je nach Szenario unterschiedlich darstellen, haben wir für die Szenarien auch jeweils angepasste Kriterienkataloge definiert.

Alle Kriterienkataloge beinhalten drei Themenbereiche:

- Einsatz der Beratungsdokumentation (15.4.2.2.1)
- Inhalte der Beratungsdokumentation (15.4.2.2.2) und
- Verständlichkeit der Beratungsdokumentation (15.4.2.2.3).

[1023] Hierzu nachfolgender Abschnitt 15.4.2.2.

Um die Kriterien zu den drei Themenbereichen zusammenzustellen, haben wir unterschiedliche Fragen einfließen lassen:

- Welche Informationen sind gesetzlich relevant für die Dokumentation?
- Welche Erkenntnisinteressen ergeben sich aus dem Auftrag dieser Studie?
- Welche Erkenntnisse vorhergehender Studien sind so gravierend, dass wir sie vertiefend betrachten müssen?
- Welche Erkenntnisse aus der Wissenschaft für verständliche Sprache sind relevant für unsere Forschungsfragen?

15.4.2.2.1 Einsatz der Beratungsdokumentation

Als Basis möchten wir Erkenntnisse darüber gewinnen, wie Berater Beratungsdokumentationen einsetzen. Dazu untersuchen wir folgende Fragen:

- **Wann erstellen Berater die Dokumentation und auf welchem Weg händigen sie diese aus?**

  Hier betrachten wir, ob der Testkäufer erkennen konnte, ob der Berater die Dokumentation während des Gesprächs erstellt hat. Ferner untersuchen wir, ob der Berater die Dokumentation direkt im Gespräch ausgehändigt hat oder erst später per Post oder E-Mail.

- **Ist die Dokumentationspflicht des Beraters Gegenstand des Beratungsgesprächs?**

  Hier erheben wir, ob der Berater seine Pflicht, eine Dokumentation zu erstellen, offen kommuniziert oder ob der Testkäufer aktiv eine Beratungsdokumentation erfragen muss. Hierfür betrachten wir im Einzelnen drei Fragen:

  - Hat der Berater den Testkäufer im Gespräch auf die Dokumentation aufmerksam gemacht?
  - Wie genau hat der Berater dem Testkäufer die Dokumentation erläutert?
  - Hat der Testkäufer seinen Berater nach der Dokumentation gefragt?

- **In welcher Form erstellt der Berater die Dokumentation?**

  Wir untersuchen, ob der Berater die Dokumentation mit Hilfsmitteln erstellt. Wir erheben im Einzelnen, welche der folgenden Formen der Dokumentation vorliegt. Wir unterscheiden hierbei, ob die Dokumentation wie folgt erstellt wurde:

  - frei formulierter Text, handschriftlich verfasst,
  - Formular direkt am Computer ausgefüllt,
  - Formular per Hand ausgefüllt oder

- frei formulierter Text, am Computer verfasst.

- **Hatte der Testkäufer ausreichend Zeit, um die Dokumentation zu prüfen?**
  An dieser Stelle werten wir aus, ob der Testkäufer das Gefühl hatte, die Dokumentation zeitlich ausreichend prüfen zu können.

- **Bietet der Berater dem Testkäufer an, auf die Dokumentation zu verzichten?**
  Wir halten fest, wie viele Berater ihren Kunden einen Verzicht anbieten. Diese Frage werten wir unabhängig davon aus, ob es sich beim beratenen Produkttyp um eine Versicherung handelt oder nicht.

- **Bittet der Berater den Testkäufer darum, die Dokumentation zu unterschreiben?**
  Wir erheben im Einzelnen,
  - ob in der Dokumentation eine Unterschrift des Kunden vorgesehen ist,
  - was der Testkäufer inhaltlich mit seiner Unterschrift bestätigt,
  - ob der Testkäufer gebeten wurde, die Dokumentation zu unterschreiben,
  - ob der Berater die Unterschrift des Testkäufers unter der Bedingung fordert, um das Geschäft auszuführen, und
  - ob der Berater den Testkäufer über die Folgen der Unterschrift aufgeklärt hat.

  Bei der Frage, was der Kunde inhaltlich mit seiner Unterschrift bestätigt, halten wir fest:
  - ob der Kunde den Inhalt der Dokumentation bestätigt,
  - ob er lediglich den Erhalt der Dokumentation bestätigt,
  - ob keine Angabe über die Art der Bestätigung vorhanden ist oder
  - ob ein sonstiger Text bestätigt wird.

15.4.2.2.2 Inhalt der Beratungsdokumentation

Maßgeblich für diesen Themenbereich sind die gesetzlichen Vorschriften aus dem VVG, dem WpHG nebst Verordnungen und Rundschreiben und der FinVermV.[1024] Wir untersuchen, ob die Berater die vorgesehenen Inhalte in den Beratungsdokumentationen wiedergeben.

Im VVG und WpHG/FinVermV gibt es unterschiedliche Anforderungen an den Inhalt der Beratungsdokumentation. Die Anforderungen im FinVermV und im WpHG stimmen weitgehend überein. Wir unterscheiden im Folgenden die Kriterien in zwei Gruppen:

[1024] Hierzu die rechtlichen Grundlagen in 2.2.

- Kriterien für Beratungen zu Anlageprodukten (15.4.2.2.2.1). Unter Anlageprodukten fassen wir Wertpapiere, Investmentfonds und Vermögensanlagen. Hier bilden FinVermV und WpHG die Grundlage für die Auswertungskriterien.
- Kriterien für Beratungen zu Versicherungen (15.4.2.2.2.2). Wir betrachten hinsichtlich Versicherungen Rentenversicherung, private Krankenversicherung, Haftpflichtversicherung und Hausratversicherung. Hier bildet das VVG die Grundlage für die Auswertungskriterien.

Für Szenarien zu Anlageprodukten und für Szenarien zu Versicherungen kann sich je nach Gesetzesgrundlage, Beratertyp und Produkttyp eine unterschiedliche Anzahl von Kriterien ergeben.

15.4.2.2.2.1 Kriterien für Beratungen zu Anlageprodukten

Im Folgenden führen wir die Kriterien auf, die für die Prüfung der Dokumentation zu Anlageprodukten rechtlich relevant sind. Der Übersichtlichkeit halber gliedern wir die einzelnen Kriterien nach folgenden Themenschwerpunkten:

- Angaben zum Berater und zum Beratungsgespräch
- Situation des Kunden
- Anlass der Beratung
- Produktempfehlung
- Informationen zu Produkten
- Sonstige Aspekte zur Dokumentation

Neben diesen rechtlich relevanten Informationen prüfen wir die Angabe weiterer Informationen, die wünschenswert, aber rechtlich nicht gefordert sind.

Angaben zum Berater und Beratungsgespräch

Es gibt einige allgemeine Angaben zum Berater und Beratungsgespräch, die für die Beratung von Anlageprodukten rechtlich relevant sind. Wir erheben, ob folgende Angaben in der Dokumentation erfasst sind:

- Name des Beraters

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation Vorname und Name des Beraters aufgeführt werden. Das Kriterium ist erfüllt, wenn der Name vollständig ausgeschrieben ist. Nur dann ist eine eindeutige Identifizierung möglich.

- Dauer der Beratung

  Die Dauer der Beratung gibt an, wie lange die Beratung insgesamt gedauert hat. Wir orientieren uns am Beginn- und am Endzeitpunkt der Beratung. Wir prüfen dabei auch, ob die Dauer konkret in Minuten oder lediglich als Zeitspanne erfasst wurde.

Situation des Kunden

- Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden

  Um zu prüfen, ob die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden ausreichend in der Dokumentation erfasst wurden, erheben wir, ob die folgenden Fragen in der Dokumentation geklärt werden:

  - Welche Art von Geschäften hat der Kunde in der Vergangenheit getätigt?
  - Welchen (finanziellen) Umfang haben die vorherigen Geschäfte des Kunden in Euro?
  - Wie oft hat der Kunde zuvor schon Geschäfte getätigt?
  - Über welchen Zeitraum hat der Kunde zuvor schon Geschäfte getätigt?
  - Welche Ausbildung oder berufliche Tätigkeit hat der Kunde?

  Wir erheben für alle unter „Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden“ genannten Kriterien (mit Ausnahme: Ausbildung/berufliche Tätigkeit),

  - ob das Kriterium in der Dokumentation erfasst ist,
  - ob die Angabe des Testkäufers richtig übertragen wurde und
  - ob die Angabe im Rahmen eines Freitextfeldes oder mit einem Textbaustein in der Dokumentation erfasst ist.

- Finanzielle Verhältnisse des Kunden

  Um zu prüfen, ob die finanziellen Verhältnisse des Kunden ausreichend in der Dokumentation erfasst wurden, erheben wir, ob die folgenden Fragen in der Dokumentation beantwortet werden:

  - Wie hoch ist das Einkommen des Kunden?

    Wir untersuchen, ob eine Angabe zum Nettoeinkommen des Kunden erfasst ist. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob der Berater das Einkommen in einem konkreten Eurobetrag oder als Spanne angibt.

  - Wie hoch sind die regelmäßigen Ausgaben des Kunden?

    Unter den regelmäßigen Ausgaben verstehen wir beispielsweise Aufwendungen für Miete, Telefon und Handy, Lebenshaltung, Auto sowie Beiträge für Versicherungen.

Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob der Berater die regelmäßigen Ausgaben in einem konkreten Eurobetrag oder als Spanne angibt.

- Welche Vermögenswerte besitzt der Kunde?
  Unter Vermögenswerten verstehen wir das Gesamtvermögen des Kunden. Dies umfasst sowohl den Anlagebetrag als auch sonstige Wertgegenstände und Liquiditätsreserven. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters in einem konkreten Eurobetrag oder als Spanne erfolgt.

- Welche Verbindlichkeiten hat der Kunde?
  Unter Verbindlichkeiten verstehen wir Darlehen, zum Beispiel einen Immobilien- oder Ratenkredit. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob der Berater die Verbindlichkeiten in einem konkreten Eurobetrag oder als Spanne angibt.

- Anlageziel des Kunden
  Um zu prüfen, ob das Anlageziel des Kunden ausreichend in der Dokumentation erfasst wurde, erheben wir, ob die folgenden Fragen in der Dokumentation geklärt werden:
  - Welches Anliegen beziehungsweise welche Anlageziele hat der Kunde?
    Hierbei prüfen wir, welches Anliegen der Kunde generell in der Beratung hat. Beispielsweise möchte der Kunde für einen bestimmten Zeitraum Geld anlegen, um damit eine bestimmte Rendite zu erzielen.
    Wir überprüfen ferner, ob der Berater das oder die Anlageziele gewichtet.
    Folgende Gewichtungsangaben sind möglich: Aufzählungen beginnend mit „1“; Noten nach dem Schulnoten-System, prozentuale Bewertungen oder Gewichtungen in Form von „sehr wichtig“, „wichtig“ und so weiter. Die Gewichtung betrachten wir auch für nur <u>ein</u> angegebenes Anlageziel als erfüllt, wenn dieses mit 100% oder mit „sehr wichtig“ gewichtet wurde. Wir prüfen nicht, ob die Gewichtung korrekt umgesetzt wurde, zum Beispiel ob alle Anlageziele eine andere prozentuale Bewertung erhalten haben.

  - Für welchen Verwendungszweck erfolgt die Anlage?
    Zu diesem Kriterium prüfen wir, ob der Berater erfasst, wofür das Geld angelegt werden soll. Beispiel: Soll mit dem Anlagekapital später ein Kredit abgelöst werden? Dient der Anlagebetrag späterem Konsum? Oder soll der Anlagebetrag Teil der Alterssicherung sein?

- Wurde ein Widerspruch der Anlageziele dargestellt und aufgeklärt?

  In einigen Szenarien haben wir bewusst widersprüchliche Anlageziele platziert. Zum Beispiel: Der Kunde möchte eine möglichst hohe Rendite bei einem geringen Risiko erzielen. Wir prüfen,

  a) ob der Widerspruch in der Dokumentation festgehalten wird,
  b) ob der Berater den Widerspruch dem Kunden gegenüber aufklärt und – sollte der Kunde nach der Aufklärung sein Anlageziel ändern – ob dies ebenfalls erfasst ist.

- Über welchen Zeitraum möchte der Kunde anlegen?

  Wir erheben, ob der Berater die beabsichtigte Anlagedauer erfasst hat. Das Kriterium ist erfüllt, wenn ein konkreter Zeitraum als Datum, eine Dauer von Jahren oder ein Enddatum angegeben ist. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters konkret oder als Spanne angegeben ist.

- Welchen konkreten Betrag möchte der Kunde anlegen?

- Welche Risikoneigung/Risikobereitschaft hat der Kunde?

  Wir gehen der Frage nach, ob in der Dokumentation festgehalten ist, inwieweit der Kunde bereit ist, ein Risiko zu tragen. Und wenn ja, wie hoch? Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters als Freitext oder Textbaustein erfolgt.

- Welche Risikotragfähigkeit weist der Kunde auf?

  Wir verstehen unter der Frage nach der Risikotragfähigkeit des Kunden Folgendes: Erlaubt das Verhältnis des Anlagebetrages zum Gesamtvermögen des Kunden bestimmte Risiken zu tragen? Dabei gehen wir von Risiken aus, die sich aus dem Produkt ergeben, insbesondere Verlustrisiken. Der Berater sollte in der Dokumentation festhalten, welche Risiken der Kunde tragen kann. Zum Beispiel, ob der Kunde zwischenzeitliche Schwankungen oder einen Totalverlust verkraften kann. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters als Freitext oder Textbaustein erfolgt. Wir prüfen nicht, ob die Risikotragfähigkeit richtig bewertet wird.

- Hat der Berater besondere Wünsche des Kunden berücksichtigt?

  Wir prüfen, ob ein Textfeld vorhanden ist und ob der Berater das Textfeld für zusätzliche Anliegen genutzt hat. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters als Freitext oder Textbaustein erfolgt.

Anlass der Beratung

- Initiative zum Gespräch

  Wir erheben, ob in der Dokumentation angegeben ist, auf wessen Initiative das Gespräch stattgefunden hat.

- Spezielle Vertriebsmaßnahmen zur Absatzförderung

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation die Möglichkeit besteht, kenntlich zu machen, wenn das Gespräch im Hinblick auf spezielle Vertriebsmaßnahmen initiiert wird.

- Besondere persönliche Situation des Kunden

  Wir untersuchen, ob in der Dokumentation die Möglichkeit besteht, kenntlich zu machen, dass der Kunde aus einem besonderen Grund das Gespräch gesucht hat. Zum Beispiel: „Eintritt ins Berufsleben“ oder „Scheidung“.

- Information Dritter

  Wir prüfen, ob der Tester aufgrund einer Information Dritter das Gespräch gesucht hat. Dieses Kriterium ist erfüllt, wenn diese Information in der Dokumentation aufgeführt ist. Zum Beispiel „Werbung“.

Produktempfehlung

- Empfohlenes Produkt

  Wir prüfen, ob das empfohlene Produkt in der Dokumentation benannt wird. Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Produkt konkret als Empfehlung benannt ist. Es genügt nicht, wenn ein tabellarischer Vergleich von verschiedenen Produkten erfolgt und darin ein oder mehrere Produkte farbig markiert sind, da die Markierung falsch interpretiert werden kann. Die Empfehlung muss klar bezeichnet sein.

- Wesentliche Gründe für die Empfehlung

  Wir überprüfen, ob der Berater begründet, warum er gerade das angegebene Produkt empfiehlt. Als wesentliche Gründe betrachten wir zum Beispiel: besondere Expertise des Fondsmanagers, Sicherheit der Anlage und die steuerliche Gestaltung. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob die Angabe des Beraters als Freitext oder Textbaustein erfolgt.

Informationen zum Produkt

- Information zu besprochenen Produkten

  Der Testkäufer gibt nach dem Gespräch im Beurteilungsbogen an, über welche Produkte er mit dem Berater gesprochen hat. Wir prüfen anschließend, ob alle Produkte, die der

Testkäufer als besprochen angegeben hat, in der Dokumentation enthalten sind. Es kann vorkommen, dass Berater und Kunde über eine große Vielzahl von Produkten sprechen. In diesem Fall erkennen wir das Kriterium als erfüllt an, wenn 80% der Produkte in der Dokumentation benannt werden.

- Funktionsweise des empfohlenen Produkts
  Wir prüfen, ob der Berater in der Dokumentation Informationen zum empfohlenen Produkt angibt, die das Produkt in seiner Funktionsweise darstellen. Das Kriterium ist erfüllt, wenn die Informationen direkt in der Dokumentation enthalten sind. Alternativ kann auch auf ein anderes Dokument verwiesen werden, zum Beispiel auf die Wesentliche Anlegerinformation. Wir berücksichtigen das Dokument, auf das verwiesen wurde, allerdings nur, wenn der Verweis folgende Bedingungen erfüllt: 1. Das Dokument muss mit dem konkreten Titel benannt sein. 2. Das Erstellungs- oder Standdatum des Dokuments, auf das verwiesen wurde, muss benannt sein. Diese Bedingungen entsprechen den Vorgaben der BaFin.[1025]

- Hinweise zu Chancen und Risiken zum empfohlenen Produkt
  Wir untersuchen, ob Chancen und Risiken oder alternativ Vorteile und Nachteile des empfohlenen Produkts in der Dokumentation angegeben sind. Ist mindestens ein/e Vorteil/Chance oder ein Nachteil/Risiko vorhanden, gilt das Kriterium als erfüllt.

Sonstige Aspekte zur Dokumentation

- Unterschrift des Beraters
  Wir erheben, ob am Ende der Beratungsdokumentation die Unterschrift des Beraters steht. Darüber hinaus prüfen wir, ob der Name des Beraters, das Datum und der Zeitpunkt der Erstellung der Dokumentation in einem Zusammenhang mit der Unterschrift dargestellt sind. Nur wenn alle drei Angaben im Zusammenhang stehen, ist das Kriterium erfüllt.

- Allgemeines Freitextfeld
  Wir prüfen, ob in der Dokumentation ein Freitextfeld für zusätzliche Informationen vorgesehen ist. Zusätzliche Informationen können zum Beispiel sein:
  - Besonderheiten aus dem Beratungsgespräch oder
  - Kosten eines Investmentfonds.

[1025] Hierzu 15.4.1.

Neben den in diesem Abschnitt aufgeführten rechtlich relevanten Kriterien wären einige weitere Informationen wünschenswert für eine aussagekräftige Beratungsdokumentation. Wir prüfen daher folgende Kriterien zusätzlich, bewerten sie aber als rechtlich nicht relevant:

- Alter des Kunden

  Wir erheben, ob das Geburtsdatum oder alternativ das Alter des Kunden in der Dokumentation angegeben ist. Ist eine der beiden Angaben vorhanden und richtig erfasst, gilt das Kriterium als erfüllt.

- Firmenname des Beraters

  Wir erheben, ob der Firmenname angegeben ist, unter dem der Berater tätig ist. Dies kann auch ein Logo sein. Ist der Berater als Einzelunternehmer tätig, so gilt der vollständige persönliche Name als Firmenname.

- Beratungsort

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation der Ort festgehalten ist, an dem die Beratung stattgefunden hat. Wenn sich eine Beratung über mehr als einen Termin erstreckt, sollten alle Orte festgehalten sein. Wir bewerten das Kriterium als erfüllt, wenn der Ort zum Beispiel wie folgt angegeben ist:

  - „Beim xy-Berater“,
  - „in der Geschäftsstelle“ oder
  - genaue Anschrift.

- Tag der Beratung

  Der Tag der Beratung ist als konkretes Datum zu benennen, an dem ein Beratungsgespräch stattgefunden hat. Wenn mehrere Beratungstermine stattgefunden haben, prüfen wir, ob alle Tage aufgeführt sind.

- Teilnehmer der Beratung

  Zusätzlich prüfen wir, ob in der Dokumentation alle Personen als „Teilnehmer der Beratung“ benannt sind, die an der Beratung teilgenommen haben. Hierbei kommt es uns insbesondere darauf an, dass die Teilnehmer als solche konkret aufgeführt sind und auch Raum vorhanden ist, um die Angabe zusätzlicher Personen festzuhalten.

- Vergütung des Beraters

  Wir prüfen zudem, ob die Vergütung des Beraters in der Dokumentation angegeben wird. Wir unterscheiden bei der Prüfung, ob eine Prozent-Angabe oder ein genauer Euro-Betrag aufgeführt ist.

15.4.2.2.2.2Kriterien für Beratungen zu Versicherungen

Die gesetzliche Definition der für eine Beratungsdokumentation relevanten Inhalte ist vage. Der Gesetzgeber gibt lediglich vor, dass Folgendes zu dokumentieren ist:

- Anlass der Beratung,
- Befragung nach Wünschen und Bedürfnissen,
- die Beratung sowie
- Empfehlung und die Gründe für die Empfehlung.

Da diese übergeordneten Themen aber nicht weiter vom Gesetzgeber konkretisiert werden, bewerten wir diese sehr großzügig. Sowohl für Berater als auch für uns ist es erforderlich, das Gesetz auszulegen. Bereits im Abschnitt 2.2.1.2.3 haben wir daher auf der Grundlage von Urteilen und Rechtsmeinungen Kriterien hergeleitet. Dazu haben wir die oben genannten übergeordneten Themen mit Kriterien untergliedert und jeweils Beispiele angeführt, welche Inhalte zu diesen Kriterien gehören könnten. Der Übersichtlichkeit halber gliedern wir die einzelnen Kriterien nach folgenden Themenschwerpunkten:

- Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie Beratung,
- Empfehlung und Begründung.

Zusätzlich prüfen wir rechtlich nicht relevante Kriterien im Bereich „wünschenswerte Informationen“.

Befragung zu den Wünschen und Bedürfnissen sowie Beratung

- Anlass der Beratung

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation erfasst ist, was das Anliegen des Kunden ist. Warum sucht der Kunde den Berater auf? Beispiel: Der Kunde möchte seinen Hausstand versichern. Oder der Kunde möchte etwas für das Alter sparen.

- Kundenbedarf

  Der Berater soll den Bedarf des Kunden ermitteln. Über die Befragung des Kunden sollte der Berater die Informationen erheben, die es ihm ermöglichen einzustufen, welchen Versicherungsschutz der Kunde benötigt.

  Wir prüfen, ob der Berater Informationen erhoben hat, die auf den erforderlichen Versicherungsschutz schließen lassen. Hierzu zählen wir Informationen zu den folgenden Kriterien:

a) Zur persönlichen Situation:

Dies könnten zum Beispiel Informationen zu folgenden Fragen sein:

- Welchen sozialversicherungs-rechtlichen Status hat der Kunde? Zum Beispiel: angestellt, selbstständig, freiberuflich, verbeamtet, angestellt im öffentlichen Dienst.
- Welchen Familienstand hat der Kunde?
- Hat der Kunde Kinder? Wenn ja, wie viele?
- Welches Wissen und welche Erfahrung hat der Kunde?
- Gibt es besondere Lebensumstände, die eine besondere Flexibilität erforderlich machen?
- Was für ein Risikotyp ist der Kunde?
- Welche Hintergründe gibt es zum Anlass der Beratung? Welchen Zweck verfolgt der Kunde mit der gewünschten Versicherung?

b) Zur finanziellen Situation:

Dies könnten zum Beispiel Informationen zu folgenden Fragen sein:

- Über welches Einkommen verfügt der Kunde?
- Welche Vermögens- und/oder Schuldentatbestände liegen vor?
- Welche Wertgegenstände/welches Eigentum besitzt der Kunde?

c) Besondere Wünsche:

Dies könnten zum Beispiel Informationen zu folgenden Fragen sein:

Liegen besondere Wünsche des Kunden vor, die relevant für den Versicherungsschutz sind? Die Testkäufer haben ihrem Szenario entsprechend bestimmte besondere Wünsche vorgegeben bekommen. Zum Beispiel sollten Testkäufer zu Haftpflichtversicherungen private Schlüssel und Dienstschlüssel mitversichern. Wir prüfen, ob diese besonderen Wünsche in der Beratungsdokumentation erfasst sind.

d) Widersprüche bei Wünschen und Bedürfnissen: In einigen Szenarien haben wir bewusst widersprüchliche Wünsche und Bedürfnisse platziert. Zum Beispiel: Der Kunde möchte im Hinblick auf seine Rentenversicherung eine möglichst hohe Rendite bei einem geringen Risiko erzielen. Wir prüfen,

- ob der Widerspruch in der Dokumentation berücksichtigt wird,
- ob der Berater den Widerspruch dem Kunden gegenüber aufklärt und – sollte der Kunde nach der Aufklärung seine Wünsche und Bedürfnisse ändern – ob dies ebenfalls erfasst ist.

Nicht jede Beispielfrage unter a) bis d) ist für jede Beratung relevant. Die Erfordernisse sind stark fallabhängig. Ferner gibt der Gesetzgeber keine konkreten Inhalte vor. Daher bewerten wir das Kriterium „Kundenbedarf“ als erfüllt, wenn wenigstens je ein Merkmal von a), b) und c) erfasst ist. Punkt d) ist nicht in allen Szenarien relevant. Daher prüfen wir Punkt d) nur zusätzlich.

- Erfolgte Beratung

  Wir prüfen, ob der Berater im Rahmen der Dokumentation aufführt, inwieweit er den Kunden zum Umfang des Versicherungsschutzes beraten hat. Die Beratung kann zum Beispiel folgende Aspekte betreffen:
  - Versicherungssumme/Deckungssumme,
  - ausgeschlossene Risiken,
  - Obliegenheiten,
  - Risiken/Nachteile,
  - Kosten innerhalb von Produkten.

  Auch hier sind nicht alle Aspekte für jede Beratung relevant. Ferner gibt der Gesetzgeber keine konkreten Inhalte vor. Daher bewerten wir großzügig und prüfen wir, ob mindestens ein Aspekt zur Beratung dokumentiert ist.

Empfehlung und Begründung

- Empfohlenes Produkt

  Wir prüfen, ob das empfohlene Produkt in der Dokumentation benannt wird. Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Produkt konkret als Empfehlung benannt ist. Es genügt nicht, wenn ein tabellarischer Vergleich von verschiedenen Produkten erfolgt und darin ein oder mehrere Produkte farbig markiert sind, da die Markierung falsch interpretiert werden kann. Die Empfehlung muss klar als solche bezeichnet sein.

- Gründe für die Empfehlung

  Wir prüfen, ob der Berater begründet, warum er gerade das entsprechende Produkt empfiehlt. Gründe können je nach Produkttyp zum Beispiel sein:
  - Tarifmerkmale, die zu den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden passen,
  - ein günstiges Preis-Leistungsverhältnis,
  - die Finanzstärke des Versicherungsunternehmens oder
  - das Chance-Risiko-Verhältnis.

Wir prüfen, ob mindestens einer dieser oder vergleichbarer Gründe für die Produktempfehlung benannt ist. Wir akzeptieren auch, wenn der Berater innerhalb der Begründung auf andere Dokumente verweist. Da der Gesetzgeber keine konkreten Vorgaben macht, wie ein derartiger Verweis aussehen sollte, stellen wir keine besonderen Formvorgaben für den Verweis. Wünschenswert wäre eine Angabe des konkreten Dokumentennamens mit Angabe des Standdatums, denn nur so lässt sich später nachvollziehen, welche Informationen dem Kunden konkret vorlagen. Aufgrund fehlender gesetzlicher Vorgaben erheben wir dies jedoch nicht.

Zusatzkriterium für Versicherungsmakler und –berater:
Für Versicherungsmakler und –berater prüfen wir darüber hinaus, ob diese in der Dokumentation die Gründe dafür angeführt haben, warum sie ein bestimmtes Versicherungsunternehmen empfehlen.

Über die Vorgaben von Anlass der Beratung, Befragung zu Wünschen und Bedürfnissen sowie Beratung, Empfehlung und die Gründe für die Empfehlung hinaus macht der Gesetzgeber keine Vorgaben. Dennoch wären einige weitere Informationen wünschenswert für eine aussagekräftige Beratungsdokumentation. Wir prüfen daher folgende Kriterien zusätzlich, bewerten sie aber als rechtlich nicht relevant:

Angaben zum Kunden

Die folgende Angabe zum Kunden betrachten wir neben dem Namen (hierzu Minimal-Kriterien in 4.1) in einer Dokumentation als wünschenswert:

- Alter des Kunden
  Wir erheben, ob das Geburtsdatum oder alternativ das Alter des Kunden in der Dokumentation angegeben ist. Ist eine der beiden Angaben vorhanden und richtig erfasst, gilt das Kriterium als erfüllt.

Angaben zum Berater

Um den Berater eindeutig zu identifizieren, betrachten wir folgende Angaben des Beraters als wünschenswert:

- Name des Vermittlers
  Wir prüfen, ob in der Dokumentation Vorname und Name des Beraters aufgeführt werden. Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn der Name vollständig ausgeschrieben ist. Nur dann ist eine eindeutige Identifizierung möglich.

- Firmenname

  Wir erheben, ob der Firmenname angegeben ist, unter dem der Berater tätig ist. Dies kann auch ein Logo sein. Ist der Berater als Einzelunternehmer tätig, so gilt der vollständige persönliche Name als Firmenname.

Angaben zum Beratungsgespräch

- Beratungsort

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation der Ort festgehalten ist, an dem die Beratung stattgefunden hat. Wenn sich eine Beratung über mehr als einen Termin erstreckt, sollten alle Orte festgehalten sein. Wir bewerten das Kriterium als erfüllt, wenn der Ort zum Beispiel wie folgt angegeben ist:
  - „Beim xy-Berater“,
  - „in der Geschäftsstelle“ oder
  - genaue Anschrift.

- Tag der Beratung

  Der Tag der Beratung ist als konkretes Datum zu benennen, an dem ein Beratungsgespräch stattgefunden hat. Wenn mehrere Beratungstermine stattgefunden haben, prüfen wir, ob alle Tage aufgeführt sind.

- Uhrzeit oder Dauer

  Die Uhrzeit der Beratung gibt an, zu welcher Zeit das Gespräch durchgeführt wurde. Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Zeitfenster der Beratung konkret benannt ist (Beginn und Ende der Beratung) oder die Uhrzeit benannt ist, zu der die Beratungsdokumentation erstellt wurde.

  Alternativ kann auch nur die Dauer der Beratung angegeben sein. Wir prüfen dabei auch, ob die Dauer konkret in Minuten oder lediglich als Zeitspanne erfasst wurde.

- Art der Beratung

  Wir prüfen, ob in der Dokumentation festgehalten wurde, ob die Beratung persönlich oder telefonisch stattgefunden hat.

- Teilnehmer der Beratung

  Zusätzlich prüfen wir, ob in der Dokumentation alle Personen als „Teilnehmer der Beratung“ benannt sind, die an der Beratung teilgenommen haben. Hierbei kommt es uns ins-

besondere darauf an, dass die Teilnehmer als solche konkret aufgeführt sind und auch Raum vorhanden ist, um die Angabe zusätzlicher Personen festzuhalten.

15.4.2.2.3 Verständlichkeit der Beratungsdokumentation

Jede Beratungsdokumentation sendet Informationen an den Verbraucher. Wichtig ist, dass die Informationen den Verbraucher erreichen. Hierfür muss man den Verbraucher einfach ansprechen. Je leichter Verbraucher einem Text die Botschaften entnehmen können, desto besser kommen die Botschaften an. [1026] Ist ein Text schwer zu verstehen, liegt dies in der Regel nicht am Inhalt (Was), sondern an der Form des Textes (Wie).[1027]

Ziel der Beratungsdokumentationen ist, den Verbraucher zu schützen und die Qualität der Beratung zu verbessern (hierzu Kapitel 1). Der Verbraucher soll die Möglichkeit erhalten, das Gespräch nachzuvollziehen, bevor er sich für ein Produkt entscheidet. Durch die Dokumentation soll er auf Chancen und Risiken eines Vertrages aufmerksam gemacht werden.

Um dieses Ziel zu erreichen, ist es wichtig, dass der Verbraucher eine Beratungsdokumentation auch versteht. Dies wiederum erfordert, dass die Dokumentation verständlich geschrieben ist. Ist das nicht der Fall, kann die Beratungsdokumentation ihre Funktion nicht erfüllen, selbst wenn alle gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden. Das „Wie“ ist entscheidend.

Entsprechend geben auch der Gesetzgeber beziehungsweise die BaFin vor, dass die Angaben in der Dokumentation klar und verständlich vorzunehmen sind (hierzu 2.2.1.3, 2.2.2.3, 2.2.3.3). Der Gesetzgeber trifft leider keine Aussage dazu, wann eine Angabe verständlich dargestellt ist. Dies erfordert von uns, Verständlichkeit zu definieren und herzuleiten, anhand welcher Kriterien Verständlichkeit „gemessen“ werden kann. Um dies zu tun, beziehen wir Erkenntnisse der sprachwissenschaftlichen Forschung in unsere Überlegungen ein. Dies ist jedoch nicht als rechtliche Anforderung zu verstehen.

Wann ist ein Text verständlich?

Um zu bewerten, ob ein Text verständlich ist oder nicht, ist immer der konkrete Adressat des Textes zu betrachten. Der konkrete Adressat muss den Text verstehen. Kann er dies, ist der Text verständlich. Je nachdem, an welchen Leser sich ein Text richtet, können höhere oder niedrigere Anforderungen an die Verständlichkeit gestellt werden. Eine wissenschaftliche

[1026] *Göpferich*, 2008, S. 291.
[1027] *Langer/Schulz von Thun/Tausch*, 2011, S. 16.

Arbeit hat andere Leser als ein Artikel in einer Publikumszeitschrift. Richten sich Texte an eine breite Lesergruppe, so müssen diese Texte leicht verständlich sein.[1028] Ähnlich stellt auch die BaFin für Wertpapierdienstleistungsunternehmen klar, dass Informationen immer für die Kundengruppe verständlich aufbereitet werden müssen, die mit der Information angesprochen wird oder werden könnte. Auszugehen sei dabei vom Verständnishorizont eines durchschnittlichen Kunden (hierzu 2.2.2.3). Es erscheint uns konsistent, diese Anforderungen auch an dargestellte Informationen von Versicherungen und Finanzanlagenvermittlern zu stellen.

Wann ist konkret eine Beratungsdokumentation verständlich?

Beratungsdokumentationen richten sich an alle Verbraucher und damit an den Großteil der Bevölkerung. Da die Bevölkerung sich aus Menschen mit unterschiedlichen Bildungshintergründen und Vorkenntnissen zusammensetzt, sind an die Verständlichkeit der Beratungsdokumentation hohe Anforderungen zu stellen.

Gleichzeitig handelt es sich bei dem Inhalt von Beratungen im Finanz- und Versicherungsbereich in der Regel um komplizierte Produkte, zum Beispiel Rentenversicherungen oder Zertifikate. Diese Produkte begründen für den Produktanbieter zum Teil erhebliche Haftungsrisiken bei einer Falschberatung.

Beratungsdokumentationen müssen folglich zwei Anforderungen vereinen:

- Sie müssen komplexe Inhalte in juristischer Hinsicht so <u>sicher wie möglich</u> vermitteln,
- gleichzeitig müssen die Inhalte aber auch <u>verständlich</u> für den Verbraucher kommuniziert werden.

Nach unserer Rechtsauffassung können entsprechend dem Transparenzgebot des § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB nur verständliche Dokumentationen auch so sicher wie möglich sein. Aus diesem Grund legen wir hohe Anforderungen an die Textverständlichkeit der Dokumentationen.

Im Folgenden zeigen wir die Kriterien auf, an denen wir die Verständlichkeit der Beratungsdokumentationen beurteilen. Wir stellen in diesem Abschnitt jedes Kriterium kurz vor und definieren Grenzwerte, wann wir einen Text tendenziell als verständlich oder schwer verständlich einstufen.

[1028] *Langer/Schulz von Thun/Tausch*, 2011, S. 38.

Wir unterscheiden in unserer Bewertung der Verständlichkeit Kriterien zu folgenden Kategorien:

- Satzbau und Wortschatz (15.4.2.2.3.1),
- Aufbau des Dokuments (15.4.2.2.3.2) und
- Übersichtlichkeit (15.4.2.2.3.3).

In der Forschung zu Textverständlichkeit gibt es zahlreiche weitere Kategorien mit darüber hinausgehenden Kriterien. An dieser Stelle wollen wir jedoch lediglich einen Eindruck darüber gewinnen, wie verständlich die ausgehändigten Dokumentationen sind. Die im Folgenden aufgeführten Kriterien betrachten wir daher als ausreichend, um diesen Eindruck zu gewinnen. Entsprechend erheben wir keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wir erstellen auch kein Rating, in dem wir die Kriterien gewichten und die Dokumente in eine Rangreihe bringen. Wir definieren lediglich für ausgewählte Kriterien Grenzwerte, die uns eine Aussage darüber erlauben, ob eine Dokumentation tendenziell leichter oder schwerer verständlich ist.

Welche Unterlagen unterziehen wir der Verständlichkeitsprüfung?
Wir prüfen alle Textpassagen, die eindeutig zur Dokumentation gehören. Ein Indiz für Anfang und Ende einer Dokumentation sind beispielsweise durchnummerierte Seiten oder zusammenhängende Seiten einer allumfassenden Formatierung. Auch die Inhalte selbst geben Aufschluss über den Seitenumfang.
Wir beziehen über die eigentliche Dokumentation hinausgehende Unterlagen lediglich in die Verständlichkeitsprüfung ein, wenn auf diese entsprechend der Definition in 15.4.1 verwiesen ist. Liegt ein gültiger Verweis vor, unterziehen wir nur die Textstelle in die Verständlichkeitsprüfung ein, auf die verwiesen wird. Beispiel: Verweist eine Dokumentation unter dem Gliederungspunkt Risiken auf eine Fondsinformation, so beziehen wir aus dieser Fondsinformation nur die Textpassage zum Thema „Risiken“ in die Verständlichkeitsprüfung ein.

15.4.2.2.3.1 Kriterien zum Satzbau und Wortschatz

Unter der Kategorie „Satzbau und Wortschatz“ fassen wir Kriterien zusammen, die uns einen Einblick darin gewähren, wie die Sätze einer Dokumentation aufgebaut sind: Welche Merkmale haben verwendete Wörter? Welche Struktur haben die Sätze? Wir bewerten folgende vier Kriterien im Rahmen des Satzbaus und des Wortschatzes:

- Länge von Sätzen,
- Passiv-Sätze,
- Länge von Wörtern und

- unerklärte Fachbegriffe

Länge von Sätzen

Um Texten einen Sinn zu geben, sind die Sätze entscheidend.[1029] Forschungen haben gezeigt, dass die Länge von Sätzen besonders wichtig ist, um einen Text zu verstehen. Je länger ein Satz, desto schwieriger ist dieser zu verstehen. Das Auge des Lesers kann kurze Sinneinheiten leichter erfassen. Zudem kann der Leser kurze Einheiten leichter im Gedächtnis behalten.[1030] Ziel für den Verfasser eines verständlichen Textes sollte daher sein, möglichst kurze Sätze zu schreiben. Ein Satz kann als zu lang gelten, wenn dieser mehr als 20 Wörter umfasst.[1031]

Aufgrund der entscheidenden Bedeutung der Satzlänge für die Verständlichkeit eines Textes legen wir an dieses Kriterium einen strengeren Maßstab an. Aus der Erfahrung in der Verständlichkeitsanalyse heraus bewerten wir die Satzlänge in den Dokumentationen wie folgt:

Bewertung	Anteil von Sätzen mit mehr als 20 Wörtern pro Satz
verständlich	≤ 10% aller Sätze
schwer verständlich	> 10% aller Sätze

Tabelle 43: Bewertungsmaßstab langer Sätze

Wenn in einer Dokumentation Tabellen enthalten sind, verfahren wir wie folgt: Wenn der Inhalt der Tabelle so zu lesen ist, dass ein klarer Satzanfang und ein klares Satzende definiert werden können, betrachten wir eine Zeile als Satz. Hier ein Beispiel:

Monatsbeitrag für den gewünschten Versicherungsschutz	743,71 EUR
Beitragsfälligkeit	monatlich
Erstmals zum Versicherungsbeginn	01.06.2013

Abbildung 81: Beispiel für Tabellen, die als Satz lesbar sind

Wenn für den Inhalt einer Tabelle keine klaren Satzanfänge und –enden definiert werden können, so berücksichtigen wir die Tabelle für die Bewertung des Kriteriums Satzlänge nicht. Hier ein Beispiel:

[1029] *Heinemann*, 2008, S. 114.
[1030] *Bamberger/Vanecek*, 1997, S. 40 f.
[1031] *Jussen*, 1986, S. 92.

6. Kenntnisse und Erfahrungen der handelnden Person												
6.1 In welchen der folgenden Anlageformen haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen?												
	Kenntnisse		Erfahrungen seit			Durchschnittliche Anzahl der Geschäfte pro Jahr			Durchschnittliche Höhe Ihrer bisherigen Aufträge in Euro			
	vor-handen	ver-mittelt	unter 1 Jahr	1 bis 3 Jahre	mehr als 3 Jahre	1 bis 10	11 bis 25	mehr als 25	unter 3.000	3.000 bis 10.000	10.000 bis 25.000	über 25.000
Aktien- / Mischfonds (z.B. Dachfonds)	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☐
Aktien (DAX 30, Prime Standard), Genussscheine	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Verzinsliche Wertpapiere mit erhöhtem Risiko	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Abbildung 82: Beispiel für Tabellen, die nicht als Satz lesbar sind

Passiv-Sätze

Sätze können aktiv oder passiv formuliert sein. Aktiv geschriebene Sätze sprechen einen Leser direkt an. Dieser Bezug zum Leser ist wichtig, um dessen Interesse zu wecken.[1032] Daher sind aktiv formulierte Sätze für den Leser tendenziell leichter zu verstehen, als Sätze im Passiv.[1033]

Die jeweiligen Grenzwerte basieren auf unseren Erfahrungen. Gerade abstrakte Textinhalte (Versicherungen und Finanzprodukte) sollten für den Leser möglichst leicht verständlich dargestellt werden. Wir fordern daher ein hohes Maß an Verständlichkeit.

Wir bewerten Passiv-Sätze in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Anteil passiver Sätze im Text
verständlich	≤ 10% aller Sätze im Text
schwer verständlich	> 10% aller Sätze im Text

Tabelle 44: Bewertungsskala Passiv-Sätze

Sind im Text Tabellen enthalten, verfahren wir in eben beschriebener Weise. Hierzu mehr unter „Länge von Sätzen“.

Länge von Wörtern

Nicht nur die Länge der Sätze beeinflusst, wie verständlich ein Text ist. Die Verständlichkeit wird ebenfalls von der Länge der Wörter beeinflusst.[1034] Die Wortlänge kann man in Silben oder auch in Buchstaben messen. Im Duden beträgt die durchschnittliche Länge eines Stich-

[1032] *Bamberger/Vanecek*, 1997, S. 16.
[1033] *Bamberger/Vanecek*, 1997, S. 42.
[1034] *Jussen*, 1986, S. 10.

wortes 10,6 Buchstaben.[1035] Wir definieren entsprechend unserer Erfahrung mit etwas Toleranz folgende Wörter als zu lang: Wörter mit mehr als 12 Buchstaben.

Betrachtet man alle im Duden vorkommenden Wörter nicht nur die Stichwörter, so ist das durchschnittliche Wort 5,7 Buchstaben lang.[1036] Dies liegt an der häufigen Verwendung kurzer Wörter wie beispielsweise „und“, „der“, „zu“ und dergleichen. Wir berücksichtigen in der Bewertung, dass diese kurzen Wörter häufig in Sätzen vorkommen. Daher definieren wir die Grenze eher eng, innerhalb derer lange Wörter verwendet werden können. Wir bewerten die Wörter in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Prozentsatz der Wörter mit mehr als 12 Buchstaben
verständlich	≤ 10% aller Wörter im Text
schwer verständlich	> 10% aller Wörter im Text

Tabelle 45: Bewertungsskala lange Wörter

Wörter in Tabellen zählen wir wie alle anderen Wörter im Fließtext mit.

Unerklärte Fachwörter

Kennt der Leser ein im Text verwendetes Wort nicht, kann der Leser den Text nicht lückenlos verstehen. Wie bekannt ein Wort ist, ist daher bedeutsam dafür, wie verständlich dieses Wort ist.[1037] Ein Text ist also umso schwerer verständlich, je mehr Wörter der Text verwendet, die nicht geläufig sind. Was bedeutet das? Verfasser sollten Fachwörter möglichst vermeiden. Ist es nicht möglich, ein Fachwort zu vermeiden, sollte es einfach und verständlich erklärt sein.

Fachwörter in einem Text zu vermeiden oder zu erklären, ist kein wesentlicher Mehraufwand und trägt bedeutend zur Verständlichkeit des Textes bei. Entsprechend streng bewerten wir, wenn unerklärte Fachwörter verwendet werden. Wir bewerten unerklärte Fachwörter in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	**Prozentsatz der unerklärten Fachwörter**
verständlich	≤ 3% aller Wörter im Text
schwer verständlich	> 3% aller Wörter im Text

Tabelle 46: Bewertungsskala unerklärte Fachwörter

[1035] Bibliographisches Institut GmbH IV, 2013.
[1036] Bibliographisches Institut GmbH IV, 2013.
[1037] *Langer/Schulz von Thun/Tausch*, 2011, S. 22; *Jussen*, 1986, S. 26.

15.4.2.2.3.2 Kriterien zum Aufbau des Dokuments

Unter der Kategorie „Aufbau des Dokuments“ fassen wir Kriterien zusammen, die uns einen Einblick darin gewähren, wie sinnvoll eine Dokumentation für den Kunden aufgebaut ist. Grundlegend unterstellen wir, dass ein Text dann sinnvoll für einen Kunden gegliedert ist, wenn die Bestandteile logisch aufeinander aufbauen. Ferner sollte der Kunde sich leicht im Text orientieren können. Wir bewerten folgende drei Kriterien im Rahmen des Dokumenten-Aufbaus:

- Geordneter Aufbau/Gliederung,
- thematische Überschriften und
- Umfang der Dokumentation.

Geordneter Aufbau/Gliederung

Für Leser eines Textes ist es wichtig, dass die Inhalte logisch aufeinander aufbauen. Nur so ist gewährleistet, dass sich der Leser schnell und intuitiv zurechtfindet und er die Zusammenhänge des Gesamttextes versteht. Wir prüfen, ob die Inhalte so angeordnet sind, dass sie sachlogisch aufeinander folgen.

Wir bewerten den geordneten Aufbau der Beratungsdokumentation wie folgt:

Bewertung	Geordneter Aufbau
verständlich	innere Sachlogik erkennbar.
schwer verständlich	Inhalte bauen nicht aufeinander auf. Sachlogik nicht erkennbar.

Tabelle 47: Bewertung geordneter Aufbau

Wann bauen Inhalte aufeinander auf und wann ist eine innere Sachlogik erkennbar?

Oehler hat im Rahmen seiner Untersuchung „Anbieter- und verbrauchergerechte Beratung und Information“ Musterprotokolle entwickelt.[1038] In seiner Untersuchung leitet *Oehler* unter anderem her, wie diese Musterprotokolle aufgebaut sein sollten. Diesem Aufbau folgend bestimmen wir fünf Abschnitte, über die jede Dokumentation in der nachfolgend angegebenen Reihenfolge verfügen sollte:

1. Formelle Daten,
2. Anlass,
3. Informationen zur Kundensituation,
4. Produkte, Empfehlung, Begründung und

[1038] *Oehler*, 2012, S. 17 ff. und ausführlich oben 3.7.

nur für Anlageprodukte zusätzlich:

5. Dauer des Gesprächs und Unterschrift.

Entsprechend ist unser Kriterium „Geordneter Aufbau/Gliederung“ erfüllt, wenn eine Dokumentation diese Abschnitte in genannter Reihenfolge aufweist. Fehlt ein Abschnitt oder ist die Reihenfolge verändert, so gilt das Kriterium als nicht erfüllt. Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums ausschließlich das Hauptdokument der Dokumentation. Unterlagen, auf die verwiesen wird, beziehen wir nicht in die Prüfung ein.

Thematische Überschriften

Überschriften erleichtern es dem Leser, bestimmte Inhalte schneller zu finden. Sie kennzeichnen den nachfolgenden Inhalt.[1039]

Wir prüfen, ob jeder inhaltlich zusammengehörige Abschnitt eine eigene Überschrift hat. Diese Überschrift muss den untergeordneten Inhalt treffend zusammenfassen. Wenn keine Überschriften vorhanden oder als solche zu erkennen sind, kann sich der Verbraucher nicht orientieren. Passen die Überschriften nicht zum jeweiligen Abschnitt oder sind sie zu allgemein gehalten, ist es möglich, dass der Kunde die für ihn wichtigen Informationen übersieht (hierzu auch in 2.2.2.3). Thematische Überschriften zu formulieren ist verhältnismäßig einfach. Entsprechend streng bewerten wir dieses Kriterium. Der nachfolgend angegebene Grenzwert basiert auf eigenen Erfahrungen im Rahmen von Verständlichkeitsanalysen.

Wir betrachten die Überschriften als verständlich im Sinne von thematisch zutreffend, wenn Folgendes gilt:

Bewertung	Anteil thematischer Überschriften
verständlich	▫ Überschriften vorhanden ▫ ≥ 95%Überschriften thematisch passend
schwer verständlich	▫ Keine Überschriften vorhanden oder ▫ Überschriften vorhanden, aber mehr als 5% der Überschriften sind thematisch nicht passend

Tabelle 48: Bewertungsskala thematische Überschriften

Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums sowohl das Hauptdokument der Dokumentation als auch Textstellen aus den Unterlagen, auf die verwiesen wird.

[1039] Bibliographisches Institut GmbH V, 2013.

Umfang der Dokumentation

Wir überprüfen, welchen Umfang an Zeichen die einzelnen Dokumentationen haben. Entsprechend der Anzahl der Zeichen leiten wir die Anzahl der Seiten ab. Hierbei entspricht eine Seite 3000 Zeichen, bei einem Schriftgrad von 11 Pt.[1040] Handschriftlich geschriebene Wörter berücksichtigen wir. Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums sowohl das Hauptdokument der Dokumentation, als auch Textstellen aus den Unterlagen, auf die verwiesen wird.

15.4.2.2.3.3 Kriterien zur Übersichtlichkeit

Wie leserlich eine Dokumentation ist, hängt wesentlich davon ab, wie übersichtlich sie gestaltet ist. Eine Gliederung[1041] und ein durchdachtes Druckbild erleichtern die Informationsaufnahme für den Leser sehr und wirken verständnisfördernd. Missachtet man gewisse Übersichtlichkeitskriterien, werden der Lese- und damit auch der Denkfluss entschieden gestört.[1042]

Unter der Kategorie „Übersichtlichkeit“ fassen wir Kriterien zusammen, die uns einen Einblick darin gewähren, wie leicht ein Kunde einen Inhalt erfassen und überblicken kann. Wir bewerten folgende vier Kriterien im Rahmen der Übersichtlichkeit:

- Schriftgrad,
- Zeilenabstand,
- Seitenränder und
- hervorgehobene Überschriften.

Schriftgrad

Wenn der Schriftgrad eines Textes zu klein ist, kann der Kunde die Beratungsdokumentation nicht mehr oder nur mit erhöhtem Aufwand lesen. Es gibt keine eindeutigen rechtlichen Vorgaben für den Schriftgrad. Ein normalsichtiger Leser muss den Text „ohne besondere Konzentration und Anstrengung“ lesen können.[1043]

Um den Text gut lesbar zu gestalten, gleichzeitig aber nicht den Umfang des Textes unnötig zu vergrößern, erscheint der Schriftgrad 11 Pt. für einen Fließtext ideal.[1044] Es ist davon auszugehen, dass die meisten Dokumentationen per Computer erstellt sind. Die Mehrzahl der

[1040] Desktop-Publishing-Punkt, hierzu mehr unter Schriftgrad in 15.4.2.2.3.3.
[1041] Hierzu 15.4.2.2.3.2.
[1042] *Bamberger/Vanecek*, 1997, S. 47-49.
[1043] BGH vom 10.12.1986 – I ZR 213/84, NJW 1988, 766; OLG Celle vom 24.2.2011 – 13 U 172/10, GRUR-RR 2011, 278.
[1044] *Zimmermann*, S. 107.

Programme wiederum nutzt das Desktop-Publishing-Punkt-System. Dieses System misst den Schriftgrad in PostScript-Punkten. Ein Punkt „ . “ ist in diesem System als $^{1}/_{72}$ Zoll definiert.

Bezogen auf unseren empfohlenen Schriftgrad von 11 Pt. bedeutet dies: Eine Beratungsdokumentation ist verständlich, wenn der Schriftgrad mindestens 11 Pt. beträgt. Das entspricht einem Schriftgrad von mindestens 3,87 mm.[1045] Schriftgrade können in verschiedenen Schriftarten unterschiedlich ausgeprägt sein. Wir orientieren uns mit der hier angegebenen Millimeterzahl an Standardschriften wie zum Beispiel Arial oder Times New Roman. Zwischen welchen Schriftlinien wir diesen Abstand messen, zeigt Abbildung 83.

Wir bewerten den Schriftgrad in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Schriftgrad
übersichtlich	Schriftgrad mindestens 11 Pt.
nicht übersichtlich	Schriftgrad < 11 Pt.

Tabelle 49: Bewertungsskala Schriftgrad

Maßgeblich für die Bewertung des Schriftgrads ist der Hauptanteil des Textes. Sind wesentliche Textteile kleiner als in Schriftgrad 11 Pt. dargestellt, erfüllt die Beratungsdokumentation dieses Kriterium nicht. Sollten lediglich einzelne Passagen, wie zum Beispiel Fußnoten kleiner als Schriftgrad 11 Pt. sein, gilt das Kriterium als erfüllt. Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums ausschließlich das Hauptdokument der Dokumentation. Unterlagen, auf die verwiesen wird, beziehen wir nicht in die Prüfung ein.

Zeilenabstand

Einen punktgenauen idealen Zeilenabstand gibt es nicht. Vielmehr ist der ideale Zeilenabstand von der Länge der Zeilen und dem Schrifttyp abhängig.[1046] Der Zeilenabstand sollte mindestens 120% der Schriftgröße betragen.[1047] Wir definieren einen idealen Zeilenabstand bei 150% der Mittellänge des jeweiligen Schrifttyps. Dies entspricht einem Zeilenabstand von 1,5 Zeilen. Um den Zeilenabstand zu bestimmen und zu bewerten, haben wir Folgendes gemessen:

- die Mittellänge des jeweiligen Schrifttyps (reguläre Höhe der Kleinbuchstaben einer Schrift) und
- den Abstand von einer Zeile zur nächsten Zeile in Millimetern.

[1045] *Beinert*, 2011.
[1046] *Stapelkamp*, 2010, S. 106.
[1047] *Hammer*, 2008, S. 304 f.

Diese beiden Werte setzen wir ins Verhältnis und bestimmen den Zeilenabstand. Die nachfolgende Abbildung zeigt, was der Zeilenabstand ist.

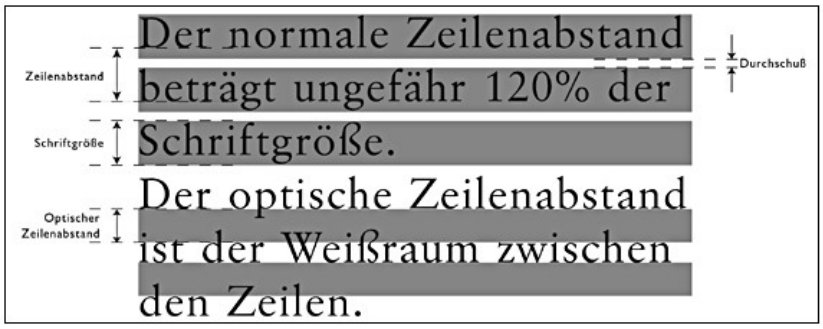


Abbildung 83: Zeilenabstand[1048]

Wir bewerten den Zeilenabstand in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Zeilenabstand
übersichtlich	≥ 1,5 Zeilen
nicht übersichtlich	< 1,5 Zeilen

Tabelle 50: Bewertungsskala Zeilenabstand

Wie auch beim Schriftgrad orientieren wir uns am Hauptteil des Textes. Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums ausschließlich das Hauptdokument der Dokumentation. Unterlagen, auf die verwiesen wird, beziehen wir nicht in die Prüfung ein.

Seitenränder

Ebenso wie einen optimalen Zeilenabstand, gibt es keinen optimal definierten Seitenrand. Vielmehr lässt sich die Breite des Seitenrands aus dem Verhältnis der optimalen Zeilenlänge zur Blattbreite ableiten. Das Papierformat DIN A4 ist 21 cm breit. Bei einer idealen Zeilenlänge von 10 cm[1049] ergibt sich ein summierter Seitenrand von 11 cm. Unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten erscheint dieser summierte Seitenrand als sehr breit. Wir legen den geforderten Seitenrand niedriger fest.

Wir bewerten die Seitenränder in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Seitenränder
übersichtlich	≥ 4 cm in Summe (links und rechts)
nicht übersichtlich	< 4 cm in Summe (links und rechts)

Tabelle 51: Bewertungsskala Seitenränder

[1048] *Pirr*, 1999.
[1049] *Winter*, 2010, S. 43.

Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums ausschließlich das Hauptdokument der Dokumentation. Unterlagen, auf die verwiesen wird, beziehen wir nicht in die Prüfung ein.

Hervorgehobene Überschriften

Überschriften sollten als solche erkennbar sein, um dem Leser eine Orientierung im Text zu bieten. Sind Überschriften nicht hervorgehoben, erkennt der Leser nur schwer, dass ein neuer inhaltlicher Abschnitt folgt. Themen kann der Leser daher schwerer überblicken.

Wir bewerten die Übersichtlichkeit in den Beratungsdokumentationen wie folgt:

Bewertung	Kriterien der Übersichtlichkeit
übersichtlich	alle Überschriften hervorgehoben
nicht übersichtlich	Keine oder nicht alle Überschriften hervorgehoben

Tabelle 52: Bewertungsskala hervorgehobene Überschriften

Wir betrachten zur Prüfung dieses Kriteriums sowohl das Hauptdokument der Dokumentation, als auch Textstellen aus den Unterlagen, auf die verwiesen wird.

15.4.3 Beispiel Anlageberatung Inhalt

[redacted]

[redacted]

Seite 1 von 6

Beratungsprotokoll [redacted] Ausfertigung Kunde

Als Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind wir gesetzlich verpflichtet, über jede Anlageberatung ein Beratungsprotokoll anzufertigen

1. Vertragspartner (Depotinhaber/Kontoinhaber)

Vorname Name:	[redacted]	Kundennummer:	[redacted]

2. Handelnde Person (Vertreter/Bevollmächtigter)

Vorname Name:	[redacted]	Kundennummer:	[redacted]

3. Berater

Vorname Name:	[redacted]

4. Anlass der Beratung

☐ Auf Initiative der Sparkasse/Landesbank

☒ Auf Initiative des Kunden

☒ Wiederanlage von Kundengeldern

5. Beruf/Bildungsstand der handelnden Person

Beruf:	[redacted]
Bildungsstand:	☒ Mittlere Reife

6. Kenntnisse und Erfahrungen der handelnden Person

6.1 In welchen der folgenden Anlageformen haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen?

	Kenntnisse		Erfahrungen seit			Durchschnittliche Anzahl der Geschäfte pro Jahr			Durchschnittliche Höhe ihrer bisherigen Aufträge in Euro			
	vor-handen	ver-mittelt	unter 1 Jahr	1 bis 3 Jahre	mehr als 3 Jahre	1 bis 10	11 bis 25	mehr als 25	unter 3.000	3.000 bis 10.000	10.000 bis 25.000	über 25.000
Dach- und Gemischte Fonds sowie Fondsgebundene Vermögensverwaltungen in Euro oder Fremdwährung	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Euroland Aktien, Euro-Aktienfonds, Aktienanleihen, Genussrechte, Zertifikate ohne Knock-Out Charakter	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Nicht-Euroland Aktien und Aktienfonds in Fremdwährung	☒	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐

6.2 Haben Sie Kenntnisse und/oder Erfahrungen in Fremdwährungsgeschäften/-anlagen? ☐ Ja

7. Bisher von der handelnden Person in Anspruch genommene Leistungen im Wertpapiergeschäft

Welche der nachfolgend genannten Leistungen haben Sie bisher bei einem Kreditinstitut in Anspruch genommen?

☐ Keine Dienstleistungen ☒ Beratungsfreie Orderausführung ☒ Anlageberatung ☐ Vermögensverwaltung

8. Finanzielle Verhältnisse des Vertragspartners

[redacted]

[redacted]

8.1 Geld- und Wertpapiervermögen Wie hoch ist das derzeitige Geld- und Wertpapiervermögen?
☒ 20.000 bis 50.000 Euro
8.2 Sonstiges Vermögen z.B. Immobilienvermögen Weiterer Vermögensbesitz? Wenn ja, wie hoch ist dieser in etwa?
☒ kein sonstiges Vermögen
8.3 Regelmäßiges Einkommen pro Monat a) Woraus wird regelmäßiges Einkommen bezogen?
☒ Nettogehalt/Rente
b) Wie hoch sind diese Einkünfte monatlich insgesamt?
☒ 1.000 bis 2.000 Euro
8.4 Regelmäßige Belastungen pro Monat z.B. Miete, Unterhalt, Kreditraten, Versicherungsprämien Wie hoch sind diese regelmäßigen Belastungen im Monat in etwa?
☒ 1.000 bis 2.000 Euro
Weitere Angaben zur besonderen persönlichen Situation

9.1 Wesentliche Anliegen des Vertragspartners in Bezug auf diese Anlageberatung	
Betrag (ca.)	5.000,00 EUR
Anlagezweck Welcher Zweck wird verfolgt?	Vermögensoptimierung
Risikobereitschaft Welche der nachfolgenden Aussagen beschreibt die Risikobereitschaft bezüglich des angestrebten Geschäfts bzw. dieser Anlageberatung am ehesten?	**Risikobewusst** Zur Erzielung von höheren Renditen haben Sie die Bereitschaft, Verlustrisiken hinzunehmen (z.B. durch Anlage in Aktien).
Anlagedauer/Anspardauer Welcher Zeithorizont soll bei dieser Anlageberatung berücksichtigt werden?	über 5 Jahre
Verfügbarkeit Welche Verfügbarkeit wird bei dieser Anlageberatung bevorzugt?	**Verfügbarkeit mit Kursrisiko** Die Anlage soll während des gewünschten Anlage- bzw. Ansparzeitraumes verfügbar sein, wobei es zu Kursverlusten kommen kann.
Weitere Anliegen	Kunde möchte bessere Verzinsung als im Sparbereich.Er ist bereit zu Gunsten eines höheren Ertrages auch höhere Risiken einzugehen.
Vorrangiges Anliegen Welches Anliegen wird bei dieser Anlage vorrangig verfolgt?	Weitere Anliegen
Weitere Angaben zu den wesentlichen Anliegen	

9.2 Wesentliche Anliegen des Vertragspartners in Bezug auf diese Anlageberatung	
Betrag (ca.)	5.000,00 EUR
Anlagezweck Welcher Zweck wird verfolgt?	Vermögensoptimierung
Risikobereitschaft Welche der nachfolgenden	**Risikobewusst** Zur Erzielung von höheren Renditen haben Sie die Bereitschaft, Verlustrisiken hinzunehmen (z.B. durch Anlage in Aktien).

[redacted]

[redacted]

Aussagen beschreibt die Risikobereitschaft bezüglich des angestrebten Geschäfts bzw. dieser Anlageberatung am ehesten?	
Anlagedauer/Anspardauer Welcher Zeithorizont soll bei dieser Anlageberatung berücksichtigt werden?	über 5 Jahre [redacted]
Verfügbarkeit Welche Verfügbarkeit wird bei dieser Anlageberatung bevorzugt?	**Verfügbarkeit mit Kursrisiko** Die Anlage soll während des gewünschten Anlage- bzw. Ansparzeitraumes verfügbar sein, wobei es zu Kursverlusten kommen kann.
Weitere Anliegen	Kunde möchte bessere Verzinsung als im Sparbereich. Zu Gunsten eines höheren Ertrages wird auch ein höheres Risiko in Kauf genommen. Partizipation an verschiedenen Assetklassen(Anlageklassen)
Vorrangiges Anliegen Welches Anliegen wird bei dieser Anlage vorrangig verfolgt?	Weitere Anliegen
Weitere Angaben zu den wesentlichen Anliegen	

10.1 Empfehlungen und Gründe	**- Empfehlung zu Anlagewunsch 9.1**
Finanzinstrument	DekaFonds Inhaber-Anteile CF (ISIN: DE0008474503 / WKN: 847450)
Betrag (ca.)	5.000,00 EUR
Empfehlung	Kaufen/Zeichnen
Informationen	– Die wesentlichen Eigenschaften sowie Chancen und Risiken des Finanzinstrumentes wurden dem Kunden anhand der beigefügten Produktunterlagen erläutert: Wesentliche Anlegerinformationen vom 01.02.13; Fondsporträt vom 31.03.13
Gründe	Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anliegen und den Eigenschaften des Produktes. Die Empfehlung wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen: - Verfügbarkeit der Anlage Erläuterung: Kunde möchte im Notfall immer an sein Geld , Kursschwankungen sind O.K. - Erwartete Rendite der Anlage Erläuterung: Kunde möchte höhere Verzinsung als im Sparbereich - Sonstiges Erläuterung:
Zuwendung	- Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Sparkasse/Landesbank für das empfohlene Finanzinstrument Zuwendungen gemäß der zur Verfügung gestellten "Allgemeinen Information für Kunden über Zuwendungen" erhält – Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass für das empfohlene Produkt Zuwendungen in folgender Höhe anfallen: einmalig 4,75% vom Ausgabepreis; jährlich bis zu 0,63% des durchschnittlichen Fondsvermögens

[redacted]

[redacted]

10.2 Empfehlungen und Gründe	- Empfehlung zu Anlagewunsch 9.2
Finanzinstrument	DekaFonds Inhaber-Anteile CF (ISIN: DE0008474503 / WKN: 847450)
Betrag (ca.)	5.000,00 EUR
Empfehlung	Kaufen/Zeichnen
Informationen	- Die wesentlichen Eigenschaften sowie Chancen und Risiken des Finanzinstrumentes wurden dem Kunden anhand der beigefügten Produktunterlagen erläutert. Wesentliche Anlegerinformationen vom 01.02.13; Fondsporträt vom 31.01.13
Gründe	Die Empfehlung erfolgt aufgrund der Angaben des Kunden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, Kenntnissen und Erfahrungen, den Anlegen und den Eigenschaften des Produktes. Die Empfehlung wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen: - Verfügbarkeit der Anlage Erläuterung: Anlage ist jederzeit zum Tageskurs verfügbar. - Erwartete Rendite der Anlage Erläuterung: Bessere Rendite als im Sparbereich. Überschaubares Risiko. Partizipation an verschiedenen Anlageklassen. Daher flexibler bei Marktveränderungen. - Sonstiges Erläuterung:
Zuwendung	- Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Sparkasse/Landesbank für das empfohlene Finanzinstrument Zuwendungen gemäß der zur Verfügung gestellten "Allgemeinen Information für Kunden über Zuwendungen" erhält - Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass für das empfohlene Produkt Zuwendungen in folgender Höhe anfallen: einmalig 2,70% vom Ausgabepreis; jährlich bis zu 0,43% des durchschnittlichen Fondsvermögens

11. Weitere Informationen

Die Sparkasse/Landesbank erbringt für den Kunden die Wertpapierdienstleistung der Anlageberatung. Sie empfiehlt dem Kunden dabei bestimmte Finanzinstrumente als geeignet zum Zeitpunkt der Beratung und stützt diese Empfehlung auf eine Prüfung der persönlichen Umstände. Der Kunde trifft bei der Anlageberatung selbst die Anlageentscheidung über den Erwerb und/oder die Veräußerung von Finanzinstrumenten. Die Wertentwicklung des Portfolios und der einzelnen Finanzinstrumente überwacht der Kunde und nicht die Sparkasse/Landesbank. Aufträge werden als Kommissionsgeschäft (1.2 der Bedingungen für Wertpapiergeschäfte), als Festpreisgeschäfte (1.3 der Bedingungen für Wertpapiergeschäfte) oder als Vermittlungsgeschäft ausgeführt.

Zur Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Anlageberatung, die die Kundeninteressen bestmöglich berücksichtigt, werden von der Sparkasse/Landesbank aus der weltweit inzwischen unüberschaubaren Anzahl von Produkten unzähliger Emittenten vorrangig hauseigene Finanzinstrumente und solche von Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe (insbesondere der DekaBank und der regionalen Landesbank) angeboten.

Die "Allgemeinen Grundsätze der Auftragsausführung" sowie Informationen über Kosten und Nebenkosten (Preisverzeichnis für Wertpapierdienstleistungen) sind in der "Kundeninformation zu Geschäften in Wertpapieren und weiteren Finanzinstrumenten" enthalten, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde.

Ergänzende Angaben: Im Kommissionsgeschäft können für den Erwerb und die Veräußerung Entgelte der Sparkasse/Landesbank in Höhe von in der Regel bis zu 1,2% des Anlagebetrages anfallen. Wenn Mindestentgelte berechnet werden, können die Transaktionskosten bei geringen Ordervolumina prozentual höher als der Regelsatz sein.

Grundlagen zur Anlage in Wertpapieren und den damit verbundenen typischen Risiken ergeben sich aus den

[redacted]

[redacted]

nachfolgenden, der handelnden Person ausgehändigten, Unterlagen:

	Ausgehändigt am:
Basisinformationen über die Vermögensanlage in WP	22.02.2013

12. Dauer des Beratungsgesprächs

> 1 h

13. Telefonische Beratung

14. Weitere Angaben

15. Unterschrift(en)

Datum und Uhrzeit	22.02.2013 15:37:00
Berater:	[redacted]
Kunde:	[redacted]

[redacted]

15.4.4 Beispiel Versicherungen Inhalt

Anlage zur Beratungsdokumentation
Altersvorsorge vom Datum 22.02.13

Postbank

Name:
Vorname:
Straße/Hausnummer:
PLZ/Ort:

[redacted]

Diese Ergänzung dokumentiert die endgültigen von Ihnen abgeschlossenen Produkte

Diese Anlage ist Bestandteil der Beratungsdokumentation.

Angegebene Gesamtleistungen enthalten neben den garantierten Leistungen auch Leistungen, die nicht garantiert werden können. Detailliertere Informationen entnehmen Sie bitte den Produkthinweisen in der Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge.

Information über den Vermittler und Beratungsgrundlage

Postbank

Information über den Vermittler

[redacted]

Telefon:
Fax:
Register Nr.:

[redacted]

Die Postbank Filialvertrieb AG ist als gebundener Vertreter gemäß § 34 d Abs. 4 GewO tätig.

Wir versichern Ihnen, dass wir alles tun werden, damit Sie zu unseren zufriedenen Kunden zählen. Sollte es einmal nicht zu einer Einigung kommen, können Sie sich für ein Schlichtungsverfahren an den Ombudsmann für Versicherungen wenden:

[redacted]

Bitte senden Sie die Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann. Dieser führt das Verfahren durch. Bitte schildern Sie kurz den Sachverhalt und fügen Sie bitte die Unterlagen bei, die zur Prüfung und zum Verständnis des Sachverhalts notwendig sind.

Beratungsgrundlage

Diese Beratung basiert auf den Markt- und Informationsgrundlagen zur Altersvorsorge.

Der Beratung werden Produkte der PB Lebensversicherung AG in Hilden zugrunde gelegt.

Der Vermittler ist ausschließlich im Auftrag der folgenden Versicherer tätig:
- PB Lebensversicherung AG in Hilden für den Bereich Lebensversicherungen
- PB Versicherung AG in Hilden für den Bereich Unfallversicherungen
- HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungskasse kraftfahrender Beamter Deutschlands a.G. in Coburg für den Bereich Sach- und KFZ-Versicherungen
- HUK-COBURG-Allgemeine Versicherung AG in Coburg für den Bereich Sach- und KFZ-Versicherungen
- HUK-COBURG Rechtschutzversicherung AG in Coburg für den Bereich Rechtschutzversicherungen.

Ort, Datum Unterschrift Kunde

Postbank

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

[redacted]

Postbank

den 22.02.13

Ihr Kundenberater: [redacted]

Ihr nächster Termin: [redacted]

[redacted]

[redacted]

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Ihre persönlichen Daten

Name:
Vorname:
Straße/Hausnummer:
PLZ/Ort:
Geburtsdatum:
Telefon:

[redacted]

Ihre Wünsche und Bedürfnisse

Der Anlass des Gesprächs ist die Beratung zur Altersvorsorge.
Weitere Wünsche und Bedürfnisse für die Altersvorsorge wurden nicht genannt.

An Ihre Altersvorsorge stellen Sie folgende Anforderungen:

- Nutzung der staatlichen Förderungsmöglichkeiten
- Nutzung einer steuerlich begünstigten Rentenzahlung
- Sicherung einer garantiert lebenslangen Rente
- Jederzeitige Kapitalverfügbarkeit
- Klassische Anlagestrategie mit lebenslanger garantierter Rentenzahlung oder garantierter Kapitalauszahlung

Für Ihre Altersvorsorge möchten Sie monatliche Beiträge anlegen.

Ihre Ist-Situation

Ihre persönlichen Angaben:

Art der Beschäftigung:	Angestellte(r)
Beruf:	Kauf.
Alter bei Rentenbeginn:	67
Altersrente gemäß Renteninformation:	0,00 EUR
Familienstand:	ledig
Anzahl der unterhaltspflichtigen Kinder:	0
Steuerliche Veranlagung:	getrennt
Kirchensteuer:	nein
Bundesland:	Alte Bundesländer
Anzahl der Gehälter:	13
Monatliches Nettoeinkommen*:	1.500,00 EUR
Monatliches Bruttoeinkommen*:	2.316,25 EUR
Frei verfügbares Einkommen:	100 EUR
Frei verfügbarer Einmalbeitrag:	0,00 EUR

Laut Ihren Angaben haben Sie bisher nicht für Ihr Alter vorgesorgt.

*Ihr Netto-/Bruttoeinkommen wurde anhand unseres Netto-Brutto-Rechners und Ihrer Angaben auf ein mögliches Netto-/Bruttoeinkommen hochgerechnet.

[redacted]

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Ihre bestehende Vorsorge

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Voraussichtliche Versorgungslücke

Aufgrund Ihrer persönlichen Angaben, Ihrer Angaben zu bereits bestehenden Verträgen und auf Basis der aktuellen Gesetzgebung haben wir Ihre voraussichtliche Versorgungslücke zum 67. Lebensjahr ermittelt.

Diese stellt jedoch nur einen unverbindlichen Näherungswert dar. Ausgewiesen werden die Nettowerte ohne Inflation. Diese stellen die Werte nach Abzug von Steuern auf Basis der derzeitig gültigen Gesetzgebung dar.

Monatliches Nettoeinkommen:	1.625,00 EUR
Gesetzliche Altersrente monatlich*:	962,34 EUR
Bestehende Altersvorsorge:	0,00 EUR
Monatliche Versorgungslücke:	**662,66 EUR**

*Ihre ausgewiesene gesetzliche Rente wurde anhand eines anerkannten Verfahrens geschätzt.

Empfehlungen zur vollständigen Schließung Ihrer Versorgungslücke

Zur vollständigen Schließung Ihrer Versorgungslücke unterbreiten wir Ihnen folgendes Angebot auf Basis Ihrer Wünsche und Bedürfnisse sowie Ihrer Anforderungen an die Altersvorsorge:

Staatlich geförderte Vorsorge

PB Förder-Rente I klassik
Beitrag für die PB Förder-Rente I klassik: **87,50 EUR**
Begründung: Die PB Förder-Rente I klassik entspricht Ihrer Anforderung hinsichtlich:
- der Nutzung staalicher Förderungsmöglichkeiten
- einer klassischen Anlagestrategie mit garantierter Rentenzahlung

Private Vorsorge mit monatlichem Beitrag

PB Privat Rente klassik
Monatlicher Beitrag für die PB Privat Rente klassik: **118,60 EUR**
Begründung: Die PB Privat Rente klassik entspricht Ihrer Anforderung hinsichtlich:
- der Garantie einer lebenslangen Rentenzahlung
- einer klassischen Anlagestrategie mit garantierter Rentenzahlung bzw. garantierter Kapitalzahlung

Hinweis: Der empfohlene Gesamtbeitrag liegt über dem genannten frei verfügbaren Einkommen. Bei einer Reduzierung des Beitrags kann evtl. nur ein Teil der vorhandenen Versorgungslücke geschlossen werden.

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Ihre Produktentscheidung

Sie haben sich für den Abschluss folgender Produkte zur Schließung Ihrer Versorgungslücke entschieden:

Staatlich geförderte Vorsorge

PB Förder-Rente I klassik*		Sie folgen der Empfehlung ohne Änderungen.		
Monatliche Rente garantiert mit Alter 67:	**Brutto:**	**154,02 EUR**		
Monatliche Rente gesamt mit Alter 67:	Brutto:	356,60 EUR	Netto:	265,69 EUR
Beitrag für die PB Förder-Rente I klassik: **87,50 EUR**				

PB Privat Rente klassik Der Abschluss ist vom Kunden nicht gewünscht.

*Die Nettowerte zeigen die Leistungen nach Abzug von Steuern auf Basis der derzeit gültigen Gesetzgebung. Die Bruttowerte zeigen die Leistungen vor Abzug von Steuern, die tatsächlich gezahlt werden.
Beachten Sie bitte zu den ausgewiesenen Produktleistungen auch die Produkthinweise am Ende dieser Dokumentation.

☒ Als Anlage wird diesem Protokoll Ihre endgültige Entscheidung aus dem Produktverkauf beigelegt. Sie ist Bestandteil des Protokolls.

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Datenschutzerklärung/Weiterleitung/Betreuung

Der Kunde willigt ein, dass bei dem Vermittler bzw. dem Vermittlerunternehmen die Inhalte dieser Dokumentation der Beratung nebst Anlagen auch in elektronischer Form abgespeichert werden. Soweit dies zur weiteren Betreuung des Kunden erforderlich ist, kann der Vermittler bzw. das Vermittlerunternehmen auf die Inhalte dieser Dokumentation zurückgreifen. Des Weiteren willigt der Kunde ein, dass der Vermittler bzw. das Vermittlerunternehmen Kundennamen, -adresse sowie Kontonummern für Beitragszahlungen aus seinem Datenbestand für die Weiterleitung an die PB Versicherung AG und die PB Lebensversicherung AG verwendet sowie für die Kundenbetreuung speichert und nutzt. Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass sich diese Einwilligung auch auf Daten zu seiner Gesundheit erstreckt. Der Vermittler bzw. das Vermittlerunternehmen verpflichten sich, die Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes zu beachten. Insbesondere stellen sie sicher, dass kein Unbefugter diese Daten nutzen kann.

Der Kunde ermächtigt den Vermittler bzw. das Vermittlerunternehmen, diese Dokumentation an den Produktanbieter weiterzuleiten, für den ein Vertrag vermittelt wird.

Der Kunde willigt ein, dass der Vermittler bzw. das Vermittlerunternehmen mit ihm auf den zur Verfügung stehenden Kommunikationswegen (Telefon, Post, E-Mail) Kontakt aufnehmen kann. Diese Kontaktaufnahme kann zu dem Zwecke der Betreuung durch den Vermittler vermittelter Verträge und zur Betreuung durch Dritte vermittelter Verträge erfolgen. Ebenso ist dies zum Angebot neuer Versicherungsverträge sowie zum Angebot der Deckung ungedeckter Risiken, die durch Veränderung von Rahmenbedingungen entstanden sind, zulässig.

Bestätigung

Kunde und Vermittler bestätigen, dass diese Beratung so stattgefunden hat und die wesentlichen Inhalte korrekt wiedergegeben sind. Dem Kunden ist bewusst, dass der Vermittler nur auf Grund seiner persönlichen Angaben, der festgehaltenen Wünsche und Bedürfnisse, die Beratung durchgeführt und die Angebote unterbreitet hat.

[redacted]

[redacted]

Ort, Datum | Unterschrift Kunde | Unterschrift Vermittler

Dokumentation des Beratungsgesprächs zur Altersvorsorge

Postbank

Produkthinweise

PB Förder-Rente I klassik

Rente gesamt: Die bei Rentenbeginn zur Verfügung stehende versicherte Rente gesamt setzt sich zusammen aus dem garantierten Betrag und Leistungen aus der Überschussbeteiligung. Der errechnete Rentenbetrag beinhaltete dabei auch die Überschüsse aus der Zeit des Rentenbezugs. Die Berechnung des Überschussanteils basiert auf den aktuell gültigen Parametern, also den im laufenden Kalenderjahr festgelegten Überschussanteilssätzen sowie den derzeit gültigen Rechnungsgrundlagen. Diese Größen sind im Laufe der Zeit Schwankungen unterworfen. So ist nicht vorhersehbar, wie sich die Überschüsse künftig entwickeln. Auch die bei Rentenbeginn gültigen, für die Berechnung der aus den Überschüssen resultierenden Rente maßgeblichen Rechnungsgrundlagen können sich bis dahin ändern. Aus diesen Gründen kann die Leistung aus der Überschussbeteiligung nicht garantiert werden.

15.5 Anhang zu 7: Experten-Interviews

15.5.1 Festlegung des Rasters für die Experten-Interviews

Anspruch dieser Untersuchung ist es, ein möglichst breit gefächertes Bild von Meinungen zu Beratungsdokumentationen zu erhalten. Um dies zu erreichen, interviewen wir verschiedene Stellvertreter von Marktteilnehmern. Grob teilen wir dabei diese Stellvertreter nach folgendem Prinzip ein:

- Stellvertreter für Berater von Versicherungs- und Anlageprodukten (15.5.1.1),
- Stellvertreter für Verbraucher (15.5.1.6) und
- weitere Branchenvertreter (15.5.1.7).

15.5.1.1 Stellvertreter für Berater von Versicherungs- und Anlageprodukten

Bei der Auswahl der Vertreter für Versicherungs- und Anlageprodukte orientieren wir uns an der Stichprobe des Mystery-Shoppings. Entsprechend den in 15.2.1 aufgeführten Beratergruppen suchen wir Stellvertreter für folgende Beratergruppen:

- Bankberater,
- Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten,
- Versicherungs- und Finanzmakler und
- Versicherungs- und Honorarberater.

15.5.1.2 Stellvertreter für Bankberater

Bei den Bankberatern testen wir private Kreditbanken, Sparkassen und Kreditgenossenschaften. Stellvertretend für diese Bankengruppen planen wir folgende Interviewpartner:

- für die Kreditbanken: Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband),
- für Sparkassen und öffentliche Banken: Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) für die Sparkassen beziehungsweise den Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V. (VÖB) und
- für Kreditgenossenschaften: Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR).

Im Bankenverband sind alle von uns untersuchten **Kreditbanken** Mitglied.[1050] Somit kann sich der Bankenverband stellvertretend für die von uns untersuchten Kreditbanken zu Beratungsdokumentationen äußern.

Der DSGV arbeitet als Dachverband der **Sparkassen** Finanzgruppe.[1051] Über die Sparkassen Finanzgruppe sind alle deutschen Sparkassen Mitglied im DSGV.[1052] Der DSGV kann daher stellvertretend für alle von uns untersuchten Sparkassen Beratungsdokumentation beurteilen. Leider hat der DSGV eine Teilnahme am Interview verweigert. Als Ersatz sollte ein Interview mit „Die Deutsche Kreditwirtschaft" (DK) erfolgen. Die DK vertritt die Interessen der kreditwirtschaftlichen Spitzenverbände. Leider hat auch die DK ihre Teilnahme an unserem Experten-Interview abgesagt. Federführend ist aktuell der DSGV. Als Ersatz für die DK haben wir den Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands VÖB für ein Interview angefragt. Der VÖB zählt ebenfalls zu den Spitzenverbänden der deutschen Kreditwirtschaft[1053] und ist Mitglied der DK.[1054] Unter den Mitgliedern des VÖB (ordentlich und außerordentlich) befindet sich eine hinreichende Anzahl an Kreditinstituten, die Anlagenberatungen vornehmen.[1055] Der VÖB nimmt damit den Platz des DSGV ein.

Alle deutschen **Volks-, Raiffeisen- und Sparda-Banken** sind im BVR organisiert.[1056] Der BVR vertritt die Interessen seiner Mitglieder. Daher kann der BVR für die Volks-, Raiffeisen- und Sparda-Banken zum Thema „Beratungsdokumentationen" Stellung nehmen.

15.5.1.3 Stellvertreter für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreter

Stellvertretend für die Versicherungsunternehmen und deren Versicherungsvertreter interviewen wir den Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV). Im GDV sind alle von uns untersuchten Versicherungsunternehmen Mitglied.[1057] Somit kann der GDV stellvertretend für die von uns untersuchten Versicherungsgesellschaften und deren Versicherungsvertreter zum Thema „Beratungsdokumentationen" Auskunft geben.

[1050] Bankenverband II, 2013.
[1051] DSGV, 2013.
[1052] DSGV, 2013.
[1053] VÖB I, 2013.
[1054] DK I, 2013.
[1055] VÖB II, 2013.
[1056] BVR, 2012.
[1057] GDV II, 2013.

15.5.1.4 Stellvertreter für Versicherungsvermittler

Versicherungsvermittler sind nicht einheitlich in nur einem Dachverband organisiert. Stattdessen gibt es eine Vielzahl verschiedener Dachorganisationen und Interessensvertreter. Das Branchenmagazin Cash.ONLINE listet entsprechende Verbände.[1058] Der Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM) ist der größte Branchenvertreter für Versicherungsmakler. Mit 560 Versicherungsmaklerfirmen gehört der VDVM zu den mitgliederstärksten Verbänden.

Zusätzlich interviewen wir den Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK). Der BVK vertritt 12.000 selbstständige Versicherungs- und Bausparkaufleute. Dazu gehören Versicherungsmakler ebenso wie Versicherungsvertreter und Mehrfachagenten. Somit gehört der BVK zu den größten übergreifenden Verbänden für Versicherungsvermittler.

15.5.1.5 Stellvertreter für Honorarberater

Honorarberater sind ebenfalls nicht einheitlich in nur einem Dachverband organisiert. Um den bedeutendsten Vertreter zu identifizieren, nutzen wir die Verbandsliste von Cash.ONLINE.[1059] Von den dort gelisteten Verbänden ist der Verbund Deutscher Honorarberater GmbH (VDH) die einzige Institution, deren Mitglieder ausschließlich Honorarberater sind. Es handelt sich aber um ein Wirtschaftsunternehmen, nicht um einen Verband. Zusammen mit der quirin bank AG ist der VDH im Berufsverband deutscher Honorarberater e.V. (BVDH) organisiert. Insgesamt vertritt der BVDH[1060] knapp 1.500 Honorarberater in Deutschland. Somit ist der BVDH bedeutend genug, um die Branche zu repräsentieren. Wir interviewen daher den BVDH stellvertretend für die Honorarberater.

15.5.1.6 Stellvertreter für Verbraucher

Die Verbrauchersicht ist wichtig. Mittels der Verbraucherbefragung haben wir von Verbrauchern erste Erkenntnisse zum Stand der Beratungsdokumentation erhalten. Wir möchten aber auch Verbraucher direkt befragen. Dazu holen wir uns die Meinung von Vertretern der Verbraucher im Rahmen von Interviews ein.

[1058] Cash.ONLINE, 2007.
[1059] Cash.ONLINE, 2007.
[1060] BVDH, 2010.

Stellvertretend interviewen wir den Bund der Versicherten e.V. (BdV). Mit mehr als 52.000 Mitgliedern ist der BdV die größte Verbraucherschutz-Organisation für Versicherte in Deutschland.[1061] Somit kann der BdV stellvertretend für Verbraucher Beratungsdokumentationen beurteilen.

Zusätzlich zum BdV befragen wir den Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv). Der vzbv hat bereits mehrere Studien zu Beratungsdokumentationen veröffentlicht.[1062] Aufgrund seiner Expertise interviewen wir ebenfalls den vzbv zu Beratungsdokumentationen. Wir sprechen jeweils mit Experten zum Anlage- und Versicherungsbereich.

15.5.1.7 Weitere Branchenvertreter

15.5.1.7.1 Stellvertreter für Finanzanlagenvermittler und Versicherungsvermittler

Der Bundesverband Finanzdienstleistung e.V. (AfW) vertritt nach eigenen Angaben[1063] über seine 1.700 Mitgliedsunternehmen circa 30.000 Versicherungs- und Finanzanlagenvermittler. Der AfW ist der Berufsverband unabhängiger Finanzdienstleister. Daher kann der AfW stellvertretend für die von uns untersuchten Finanzanlagenvermittler und auch Versicherungsvertreter Beratungsdokumentationen beurteilen.

Der Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen In Europa e.V. (VOTUM) ist ein Branchenverband, der die gesamte Finanzdienstleistungswirtschaft abbildet. Dabei konzentriert sich VOTUM in seiner Interessenvertretung auf alle unabhängigen Finanzdienstleister.[1064] Nach eigener Auskunft von VOTUM[1065] ergibt sich folgende Mitgliederverteilung:

- 27 Vertriebsgesellschaften,
- 8 Emissionshäuser,
- 5 Investmentgesellschaften,
- 28 Versicherungsunternehmen,
- 7 Pools, 2 Banken und
- 4 sonstige Dienstleister.

[1061] BdV, 2013.
[1062] Hierzu 3.
[1063] Auf schriftliche Anfrage bestätigt.
[1064] VOTUM, 2013.
[1065] Auf schriftliche Anfrage bestätigt.

Damit ist VOTUM als Verband breit aufgestellt und kann ebenfalls die Meinung von Finanzdienstleistern zu Beratungsdokumentation stellvertretend beurteilen.

15.5.1.7.2 Stellvertreter für die Investmentbranche

Verschiedene Vertreter beraten zu Produkten der Investmentbranche und vermitteln diese: Banken und andere Wertpapier-Dienstleistungsunternehmen sowie Gewerbetreibende mit Zulassung nach § 34f GewO. Die meisten der genannten Beratertypen sind in einem der anderen Verbände organisiert. In dieser Untersuchung möchten wir jedoch auch die Meinung der Fondsindustrie zum Thema „Beratungsdokumentationen“ berücksichtigen. Daher interviewen wir den Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) zusätzlich zu den bereits genannten Verbänden. Der BVI vertritt 78 Vollmitglieder und 125 Informationsmitglieder.[1066] Der BVI kann damit stellvertretend für die Investmentindustrie zum Thema „Beratungsdokumentation“ Stellung nehmen.

15.5.1.8 Übersicht über die Interviewpartner

Nachfolgende Tabelle gibt noch einmal einen kurzen Überblick über die Interviewpartner

Für Banken
▪ Bundesverband deutscher Banken e.V.
▪ Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)
▪ Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V.
Für Versicherungsunternehmen und deren Versicherungsvertreter
▪ Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. GDV
Für die Kapitalverwaltungsgesellschaften
▪ BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Für Verbraucher
▪ Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
▪ Bund der Versicherten e.V.

[1066] BVI, 2013.

Für Berater und Versicherungs-/Finanzanlagenvermittler sowie Honorarberater
▪ Verband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (VDVM)
▪ Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK)
▪ VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen In Europa e.V.
▪ AfW – Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.
▪ Berufsverband deutscher Honorarberater e.V.

Tabelle 53: Übersicht über Partner für Experten-Interviews

15.5.2 Festlegung des Untersuchungsdesigns

15.5.2.1 Organisatorischer Ablauf der Experten-Interviews

Zunächst definieren wir die Kernerkenntnisse, die aus den Interviews generiert werden sollen. Auf dieser Grundlage entwickeln wir den Fragebogen für die Interviews.

Im Anschluss laden wir die Teilnehmer zu den Interviews schriftlich ein. Zeitlich erfolgen unsere Einladungen erst nach Abschluss des Mystery-Shoppings und der Verbraucherbefragung. Die Einladungen versenden wir via E-Mail und Brief. In den Einladungen benennen wir das Thema des Interviews, den Hintergrund der Studie sowie deren Auftraggeber.

Im Anschluss an die Einladung erfolgen die Terminabsprachen mit den Verbänden. Die Interviews sind auf eine Länge von 60 bis 90 Minuten angesetzt. Sie werden jeweils telefonisch geführt und mittels eines Aufnahmeprogrammes mitgeschnitten. Im Anschluss fassen wir jedes Interview zusammen und werten es hinsichtlich der Kernaussagen aus.

15.5.2.2 Aufbau des Fragebogens

Als Schwerpunkt der Experten-Interviews sollen folgende Fragen untersucht werden:

- Welchen Aufwand haben Berater mit Beratungsdokumentationen?
- Wie bedeutend ist die Verzichtsmöglichkeit für Beratungsdokumentationen?
- Wie wird die Qualität bei Beratungsdokumentationen gesichert?
- Unterstützt die Beratungsdokumentation die Beweissicherung?

Auf diesen Erkenntnisschwerpunkten entwickeln wir den Fragebogen. Dazu teilen wir die Inhalte in 3 Bereiche ein:

1. Fragen zum Screening

   Ziel des Screenings ist es sicherzustellen, dass wir den gewünschten Experten interviewen. Daher fragen wir den Interview-Partner nach folgenden Merkmalen:

   - Name,
   - Organisation/Unternehmen und
   - Aufgabe/Position innerhalb des Verbandes.

2. Hauptbefragung

   Die Hauptbefragung stellt den essentiellen Bestandteil des Interviews dar. Dieser Befragungsteil fokussiert sich auf die definierten Inhalte mit folgenden Schwerpunkten:

   - Aufwand für Beratungsdokumentationen,
   - Verzichtsrecht,
   - Qualitätssicherung zu Beratungsdokumentationen und
   - Beweislage.

3. Ausblick

   Im abschließenden dritten Interview-Teil erfragen wir Verbesserungsvorschläge und geben dem jeweiligen Interview-Partner die Möglichkeit, Ergänzungen vorzunehmen.