



Abschlussbericht

**Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung
Stärken Beratungsprotokolle die Rechte der
Verbraucher?**

7. März 2012

Kontakt

Initiative Finanzmarktwächter der Verbraucherzentralen und des
Verbraucherzentrale Bundesverband
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Tel.: 030 - 258 00 304
Fax: 030 - 258 00 318
finanzmarktwaechter@verbraucherzentrale.de
www.vzbv.de/finanzmarktwaechter

Die Testberatungen zur Untersuchung von Beratungsprotokollen im Finanzvertrieb von Banken wurde durch eine Förderung der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz ermöglicht. Wir danken der Stiftung für die erfolgreiche Zusammenarbeit.



Deutsche Stiftung
Verbraucherschutz

Ziel der Stiftung ist es, die Verbraucherarbeit in Deutschland zu stärken. Die Stiftung fördert Projekte, die Verbraucher informieren, beraten und weiterbilden. Sie ermöglicht es, Verbraucherinteressen

durchzusetzen und die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft zu verbessern.

Das Untersuchungsdesign zu den Testberatungen wurde durch die *Initiative Finanzmarktwächter* gemeinsam mit dem Institut für Finanzdienstleistungen (*iff*) entwickelt.

Die Testberatungen wurden durch das Institut für Finanzdienstleistungen durchgeführt.

Die durch die Testberatungen generierten Bankenprotokolle wurden im Rahmen der Initiative Finanzmarktwächter durch die Verbraucherzentralen und den Verbraucherzentrale Bundesverband ausgewertet und aus den Ergebnissen wurden entsprechende Schlussfolgerungen gezogen.



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

verbraucherzentrale



Initiative Finanzmarktwächter

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung und Ausblick	4
2. Motivation	7
3. Rechtsgrundlage des Beratungsprotokolls	9
4. Methodik	11
4.1. Testaufbau	11
4.2. Auswahl der Institute	11
4.3. Testerprofil und -schulung	11
4.4. Legende der Tester	12
4.5. Durchführung des Mystery Shoppings	13
5. Ergebnisse	14
5.1. Persönliche Daten	14
5.2. Einnahmen und Ausgaben	15
5.3. Vermögen und Verbindlichkeiten	16
5.4. Anlass der Beratung	19
5.5. Anlageziele	19
5.6. Anlagehorizont	20
5.7. Sonstige Anliegen	20
5.8. Risikobereitschaft	20
5.9. Risikotragfähigkeit	22
5.10. Kenntnisse und Erfahrungen	24
5.11. Empfehlung	26
5.12. Begründung der Empfehlung	27
5.13. Weitere Angaben in den Beratungsdokumentationen	30
6. Schlussfolgerungen	31
7. Anhang	33

1. Zusammenfassung und Ausblick

Der Gesetzgeber hat auf die in jüngster Zeit zunehmende Kritik an nicht bedarfsgerechter Finanzberatung und dem dadurch verursachten volkswirtschaftlichen Schaden reagiert, indem er eine Reihe von Maßnahmen ergriffen hat. Eine dieser Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher vor Fehlberatung ist eine Protokollpflicht der Anlageberatung, welche seit dem 01.01.2010 gilt. Die Umsetzung der Pflicht zur Protokollierung haben die Verbraucherzentralen mit der vorliegenden Analyse wiederholt untersucht.

Ausgangspunkt für die Untersuchung sind die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen. Die bisherigen Beobachtungen begründen die Annahme, dass die Ziele der Protokollpflicht, das Beratungsgespräch richtig wiederzugeben und so vor Falsch- und Fehlberatung zu schützen nicht erreicht werden. Dieser begründeten Annahme geht die vorliegende Untersuchung der *Initiative Finanzmarktwächter* der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands Evidenz schaffend weiter auf den Grund.

Die Datenerhebung erfolgte gemäß der Methode Mystery Shopping durch das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff). Das iff hat im Auftrag der *Initiative Finanzmarktwächter* 50 Beratungsgespräche bei 50 Kreditinstituten zwischen September 2011 und Februar 2012 durchgeführt. Alle Tester wurden mit einer standardisierten „Legende“ ausgestattet. So ist für alle Finanzberater grundsätzlich die gleiche Beratungssituation gegeben. Es fand stets eine zu dokumentierende Anlageberatung statt.

Die Auswertung der Fallstudie erfolgte durch die *Initiative Finanzmarktwächter*. Zentrales Ergebnis der Untersuchung ist, dass die Protokollierung der Anlageberatung in ihrer jetzigen Praxis nicht geeignet ist, den Ablauf und die Inhalte der Beratungsgespräche vollständig und richtig wiederzugeben. Damit ist auch in Zweifel zu ziehen, dass die vom Gesetzgeber formulierten Ziele eines besseren Anlegerschutzes hierüber gewährleistet werden können. So enthielt kein einziges Protokoll alle relevanten Informationen. Weitere Ergebnisse sind:

- In 55 Prozent der Fälle wurden entweder die Einnahmen oder die Ausgaben falsch dokumentiert oder fehlten gänzlich.
- Vermögen und Verbindlichkeiten wurden nur in einem Fall vollständig dokumentiert. In allen anderen Fällen fehlt die Dokumentation, ist unvollständig oder fehlerhaft.
- Die Wertpapiere, die Gegenstand und Anlass der Beratung waren, tauchen in rund 90 Prozent der Fälle in der Dokumentation der Vermögensverhältnisse nicht auf. Sie wurden meist undifferenziert als Summe (Eurobetrag) in das Beratungsprotokoll aufgenommen.
- Das Anliegen des Testkunden, Informationen über die Möglichkeiten ökologisch orientierter Geldanlagen zu erhalten, wurde in 69 Prozent der Fälle nicht dokumentiert.
- Kein einziges Institut hat die Risikobereitschaft gemäß der „Legende“, das heißt gemäß der Angaben des Testkunden dokumentiert. In allen von den Kreditinstituten gewählten Formulierungen handelt es sich um willkürliche Begriffe zur Beschreibung der Risikobereitschaft, die keinen Aussagewert besitzen.
- Kenntnisse und Erfahrungen waren in 64 Prozent der Fälle falsch angegeben oder fehlten gänzlich.
- In 88 Prozent der untersuchten Fälle wird in den Protokollen zwar etwas angeführt, was als Begründung der Anlageempfehlung behauptet wird. In 54

Prozent dieser Fälle handelt es sich bei den Begründungen aber lediglich um Textbausteine ohne Bezug zur Anlageempfehlung.

- Eine Dokumentation der Dauer der Beratung erfolgte zwar in 79 Prozent der Fälle. Dabei wurden aber in 79 Prozent dieser Fälle lediglich ungenaue Intervalle von zum Beispiel „30 bis 60 Minuten“ oder „über 1 Stunde“ angegeben.
- Informationen über die Höhe der anfallenden Kosten der einzelnen empfohlenen Produkte wurden in 71 Prozent der Fälle weder in Euro noch in Prozent im Protokoll angegeben.
- Eine Unterschrift des Verbrauchers ist in 40 Prozent der Beratungsprotokolle vorgesehen, wenngleich der Gesetzgeber ausdrücklich nur den Berater zur Unterschrift verpflichtet.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung belegen, dass die Protokollpflicht in ihrer praktischen Umsetzung weder den Gesprächsablauf vollständig und richtig wiedergibt noch für die Nachvollziehbarkeit der Empfehlung geeignet ist und damit auch nicht als belastbarer Beleg für den Nachweis einer Falschberatung dienen kann.

Darüber hinaus deckt die Untersuchung auch Mängel in der Aufsicht über Kreditinstitute auf. Denn in rund 20 Prozent der Fälle haben die getesteten Kreditinstitute Beratungsprotokolle trotz Nachfrage des Verbrauchers nicht ausgehändigt. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht hat zwar das Mandat, die Einhaltung der einschlägigen Gesetze durch die Kreditinstitute sicherzustellen. Allerdings fehlt ihr der Zugang zu Informationen über das tatsächliche nicht gesetzeskonforme Marktverhalten der Anbieter gegenüber den Verbrauchern.

Da ein Beratungsprotokoll im Streitfall vom Verbraucher herangezogen werden kann, um dem Kreditinstitut Falschberatung nachzuweisen, haben Banken und Sparkassen naturgemäß ein eigenes Interesse daran, die Protokollierung der Beratung so zu gestalten, dass diese mögliche Haftungsrisiken aus einer Fehlberatung minimiert. Im Ergebnis entsteht dadurch die Gefahr, dass durch die Protokolle das genaue Gegenteil von dem erreicht wird, was sie nach dem Willen des Gesetzgebers bewirken sollten. Erleichtert wird die Einflussnahme auf den Protokollinhalt dadurch, dass es in den Details wenig verbindliche Vorschriften für die Ausgestaltung der Protokolle gibt. In der Praxis können diese Regulierungslücken von den Anbietern ausgenutzt werden, um gerade in den besonders kritischen Punkten einer Anlageberatung – Risikotragfähigkeit, finanzielle Situation, Ziele, Kenntnisse und Erfahrungen der Anleger - eine unscharfe und in ihren Begrifflichkeiten dehnbare Art der Dokumentation zu wählen.

Wenn die Beratungsprotokolle ihrer Informations- und entscheidungsunterstützenden Funktion gerecht werden sollen, dann bedarf es einer gesetzlichen Reform hinsichtlich der Ausgestaltung der Protokolle. Es müsste in verbindlicher und detaillierter Weise festgelegt werden, welche Informationen über den Anleger und die beratenen Produkte im Beratungsprotokoll zu dokumentieren und in welcher Konkretion diese Informationen jeweils anzugeben wären. Handlungsleitend müssten dabei insbesondere die Ziele der Vollständigkeit und der eindeutigen Nachvollziehbarkeit der Protokolle sein. Auf diese Weise würden zugleich Standards für den Inhalt und Ablauf des Beratungsprozesses selbst gesetzt. Eine solche vertiefte Regulierung der Beratungsprotokolle, die Anforderungen an einzelne Beratungsprozesse bis ins Detail vorgibt, würde den Anlegern eine bessere Grundlage für die eigene Entscheidungsfindung liefern und es ihnen gleichzeitig erleichtern, mögliche Unstimmigkeiten in den Protokollen zu entdecken. Sie würde aber keinen hinreichenden Schutz bieten, da sie keine Gewähr

bietet, dass diese Dokumentation auch den tatsächlichen Verlauf des Gesprächs wiedergibt. „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* grundlegendere Maßnahmen, um den Interessen der Verbraucher, die Finanzberatung in Anspruch nehmen, tatsächlich Rechnung zu tragen. Dies gilt umso mehr für Beratungen zu Daseinsvorsorge im Alter, da hier der Gesetzgeber eine besondere Verantwortung für seine Bürger trägt.

Wir fordern die Bundesregierung, insbesondere die mit der Aufsicht beauftragte BaFin dazu auf, folgenden Fragestellungen nachzugehen:

1. Mit welchen konkreten Standardisierungsmaßnahmen in der Protokollierung lassen sich die von uns identifizierten Ungenauigkeiten, insbesondere hinsichtlich der Risikotragfähigkeit, finanziellen Situation, Ziele, Kenntnisse und Erfahrungen der Anleger lösen?
2. Wie wurden die Finanzberater in Kreditinstituten zur Protokollierung geschult und sind die Schulungen als ausreichend zu betrachten, um einer vollständigen, verlässlichen und nachvollziehbaren Protokollierung der Beratung gerecht werden zu können? Welche Anforderungen stellt die BaFin an entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen inhaltlich und methodisch?
3. Wie haben andere Mitgliedsstaaten der EU auf Missstände in der Finanzberatung reagiert und in welcher Weise könnte Deutschland von diesen Erfahrungen profitieren?
4. Welche Möglichkeiten sieht die BaFin, für den Verbraucher negativ wirkende Anreize (wie Vertriebs- und Haftungsfreizeichnungsanreize) in der Finanzvermittlung abzustellen, zumindest zu minimieren?
5. Wie stellt die Bundesregierung sicher, dass die BaFin auch Informationen über nicht gesetzeskonformes Anbieterverhalten, wie die Verweigerung der Aushändigung von Beratungsprotokollen erhält?

1. Motivation

Der Gesetzgeber hat auf die in jüngster Zeit zunehmende Kritik an nicht bedarfsgerechter Finanzberatung und dem dadurch verursachten volkswirtschaftlichen Schaden reagiert, indem er eine Reihe von Maßnahmen ergriffen hat. Eine dieser Maßnahmen ist eine Protokollpflicht von Beratungen zu Wertpapieren (Anlageberatung).

Die Pflicht zur Erstellung eines Beratungsprotokolls gilt seit dem 01.01.2010. In dem entsprechenden Gesetzentwurf der Bundesregierung (BT-Drs 16/12814) werden folgende Gründe für die Einführung einer Protokollpflicht angeführt:

- „Die bei den Instituten vorhandenen Unterlagen geben hingegen oft keinen Aufschluss über den Hergang und die abschließenden Empfehlungen des eigentlichen Beratungsgesprächs. Es ist für die Aufsichtsbehörde in der Regel nicht nachprüfbar, ob ein Berater den Kunden beispielsweise durch Übertreiben der Renditechancen oder Verschweigen der Risiken überredet hat, sich für eine höhere als die zunächst angestrebte Risikoklasse zu entscheiden.“
- „Es ist für die Bundesanstalt auch kaum festzustellen, ob ein Anlageberater dem Kunden etwa empfohlen hat, davon abzusehen, ein Finanzinstrument aus dem Kundendepot zu verkaufen, obwohl der Kunde Befürchtungen im Hinblick auf eine Erhöhung der Verlustrisiken geäußert hat. Dieser Praxis soll mit dem Beratungsprotokoll entgegengewirkt werden.“
- „Im Streitfall kann das Protokoll als Beweismittel dienen.“
- „Der Kunde kann damit das Beratungsgespräch auswerten und wird in die Lage versetzt, auf der Grundlage des Protokolls eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen.“
- „Mit dem neuen Absatz 2b erhält der Kunde einen Anspruch gegen das Wertpapierdienstleistungsunternehmen auf Herausgabe einer Ausfertigung des Protokolls nach Absatz 2a. Damit wird es ihm erleichtert, etwaige zivilrechtliche Ansprüche gegen das Unternehmen zu prüfen und durchzusetzen.“

Der Erfolg der Protokollpflicht bei Anlageberatungen muss sich an den Zielen des Gesetzgebers, die er in der Gesetzesbegründung genannt hat, messen lassen. Eine solche Evaluation ist vor allem auch gegeben, weil mit dem Gesetz zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts die Protokollpflicht ab 01.01.2013 auf sogenannte freie Finanzvermittler ausgeweitet wird. Zukünftig haben also auch Vermittler von geschlossenen Fonds und unternehmerischen Beteiligungen ihre Beratungen zu protokollieren.

Anlass für diese Untersuchung sind die Erfahrungen aus der Beratungspraxis und eine Auswertung von Beratungsprotokollen, welche der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen am 22.11.2010 vorgestellt hatten.¹ Seit dieser Veröffentlichung haben die Verbraucherzentralen die Praxis der Anbieter weiter kritisch beobachtet.

¹ Vgl. „Protokolle in Banken zur Dokumentation von Anlageberatungen - Eine Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbands und der Verbraucherzentralen“,

http://www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/beratungsprotokolle_untersuchung_22_11_2010.pdf

Im Rahmen der Verbraucherfinanzberatung der Verbraucherzentralen zeigen sich regelmäßig Widersprüche zwischen den Angaben der Beratungsprotokolle der Anbieter und den Angaben, die Verbraucher den Verbraucherzentralen gegenüber machen. Zwar kann aus den beobachteten Widersprüchen nicht unmittelbar geschlussfolgert werden, dass die Anbieter den Sachverhalt absichtlich unwahr dokumentiert haben. Fakt ist jedoch, dass diese Widersprüche bestehen und sich zu Lasten der Verbraucher auswirken können. Nachfolgende Tabelle 1 stellt die wesentlichen Beobachtungen zum Inhalt der Anbieterprotokolle dar.

Teilaspekt des Beratungsgesprächs	Beobachtungen
Finanzielle Verhältnisse	<ul style="list-style-type: none"> - ungenaue Angaben, weil intervallartig erfasst - Kredite nicht oder ungenau dokumentiert
Anlageziele	<ul style="list-style-type: none"> - oftmals Ankreuzoptionen, die unvollständig sind und nicht geeignet sind, die konkret genannten Ziele des Ratsuchenden zu dokumentieren - mangelhafte Definition von Anlagezielen, weil Verwechslung mit Risikobereitschaft oder konkreten Renditeerwartungen - Unterstellung Verlustrisiken tragen zu können
Kenntnisse und Erfahrungen	<ul style="list-style-type: none"> - grundsätzlich keine differenzierte Dokumentation von Kenntnissen und Erfahrungen - Tendenz, „notwendige Kenntnisse und Erfahrungen“ zu unterstellen
Risikobereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Ankreuzoptionen, die stets eine Toleranz gegenüber Risiken unterstellen - „Kein Wertschwankungsrisiko“ ist keine Antwortoption - grundsätzlich keine Dokumentation konkreter maximaler Verlustschwellen - widersprüchliche Angaben, Verbraucher teilen Verbraucherzentralen keine Verlustbereitschaft mit, während Anbieter eine solche dokumentiert haben.
Begründung der Anlageempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> - Ankreuzoptionen ohne Bezugnahme auf die konkreten Eigenschaften des Produkts - Verwendung von Textbausteinen zur Haftungsfreizeichnung

Tabelle 1: Beobachtungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen

Die bisherigen Beobachtungen der Verbraucherzentralen begründen die Annahme, dass die Ziele der Protokollpflicht nicht erfüllt werden (siehe auch Anhang B). Dieser begründeten Annahme geht die vorliegende Untersuchung Evidenz schaffend weiter auf den Grund.

Im Folgenden ist der Bericht wie folgt aufgebaut. In Kapitel 3 folgt eine kurze Beschreibung der Rechtsgrundlagen des Beratungsprotokolls, Kapitel 4 erläutert die angewandte Untersuchungsmethode. Die Ergebnisse der Untersuchung werden in Kapitel 5 ausführlich dargestellt. Kapitel 6 gibt schließlich die aus den Ergebnissen abzuleitenden Schlussfolgerungen wieder.

2. Rechtsgrundlage des Beratungsprotokolls

Die Begriffe Beratungsprotokoll und Beratungsdokumentation werden im Zusammenhang mit den einschlägigen Vorschriften für die Anlageberatung oft synonym verwandt. Im Rahmen dieser Untersuchung gehen wir auf die unterschiedliche Bedeutung beider Begriffe nicht näher ein, da der Gesetzgeber sie auch nicht klar definiert hat, grenzen aber zur Klarstellung folgendermaßen ab:

Ein **Protokoll** hält oder legt fest, zu welchem Zeitpunkt oder in welcher Reihenfolge welcher Vorgang durch wen oder durch was veranlasst wurde.² Es gibt den Gesprächsverlauf damit chronologisch wieder. Ein Beratungsprotokoll ohne Informationsverlust kommt einer technischen Aufzeichnung gleich.

Unter einer **Dokumentation** hingegen versteht man die Nutzbarmachung von Information zur weiteren Verwendung.³ Sie fasst also den wesentlichen Inhalt des Beratungsgesprächs geordnet zusammen.

Bei den Schriftstücken der Kreditinstitute, welche im Rahmen von Anlageberatungen angefertigt werden, handelt es sich nach dieser Definition um Dokumentationen, auch wenn im Gesetz der Begriff Protokoll verwandt wurde.

Maßgebliche Rechtsgrundlage für die Protokollierung von Anlageberatungen ist das Wertpapierhandelsgesetz, wo es in §34, Absatz 2a heißt:

(2a) Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss über jede Anlageberatung bei einem Privatkunden ein schriftliches Protokoll anfertigen. Das Protokoll ist von demjenigen zu unterzeichnen, der die Anlageberatung durchgeführt hat; eine Ausfertigung ist dem Kunden unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung, jedenfalls vor einem auf der Beratung beruhenden Geschäftsabschluss, in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

Ferner heißt es in §31, Absatz 4:

(4) Ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen, das Anlageberatung oder Finanzportfolioverwaltung erbringt, muss von den Kunden alle Informationen einholen über Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, über die Anlageziele der Kunden und über ihre finanziellen Verhältnisse, die erforderlich sind, um den Kunden ein für sie geeignetes Finanzinstrument oder eine für sie geeignete Wertpapierdienstleistung empfehlen zu können. Die Geeignetheit beurteilt sich danach, ob das konkrete Geschäft, das dem Kunden empfohlen wird, oder die konkrete Wertpapierdienstleistung im Rahmen der Finanzportfolioverwaltung den Anlagezielen des betreffenden Kunden entspricht, die hieraus erwachsenden Anlagerisiken für den Kunden seinen Anlagezielen entsprechend finanziell tragbar sind und der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen die hieraus erwachsenden Anlagerisiken verstehen kann. Erlangt das Wertpapierdienstleistungsunternehmen die erforderlichen Informationen nicht, darf es im Zusammenhang mit einer Anlageberatung kein Finanzinstrument empfehlen oder im Zusammenhang mit einer Finanzportfolioverwaltung keine Empfehlung abgeben.

² <http://de.wikipedia.org/wiki/Protokoll>

³ <http://de.wikipedia.org/wiki/Dokumentation>

Nähere Bestimmungen zu den Aufzeichnungspflichten enthält die Verordnung zur Konkretisierung der Verhaltensregeln und Organisationsanforderungen für Wertpapierdienstleistungsunternehmen (WpDVerOV), wo es in § 14 heißt:

(2) Unbeschadet der im Wertpapierhandelsgesetz und in der Verordnung (EG) Nr. 1287/2006 ausdrücklich normierten Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten sind nach § 34 Abs. 1 des Wertpapierhandelsgesetzes insbesondere aufzuzeichnen:

- 1. die Identität des Kunden und der Personen, die im Auftrag des Kunden handeln, soweit notwendig zusätzlich die Identität der Kunden, deren Aufträge in einem Geschäft zusammengefasst wurden, sowie vorbehaltlich des Absatzes 8 die Merkmale oder die Bewertung als professioneller Kunde oder geeignete Gegenpartei im Sinne des § 31a Abs. 2 Satz 2 Nr. 2, Abs. 4 Satz 2 oder Abs. 7 des Wertpapierhandelsgesetzes,*
- 2. der Umstand, ob das Geschäft ganz oder teilweise im Rahmen der Finanzportfolioverwaltung erbracht wurde,*
- 3. die Kundeninformationen nach § 31 Abs. 3 des Wertpapierhandelsgesetzes,*
- 4. Nachweise der regelmäßigen Überprüfung der Ausführungsgrundsätze nach § 33a des Wertpapierhandelsgesetzes und*
- 5. die Umstände, aus denen sich ergibt, dass eine Zuwendung im Sinne des § 31d Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 des Wertpapierhandelsgesetzes darauf ausgelegt ist, die Qualität der für die Kunden erbrachten Dienstleistungen zu verbessern.*

[...]

(6) Das Protokoll nach § 34 Absatz 2a Satz 1 des Wertpapierhandelsgesetzes hat vollständige Angaben zu enthalten über

- 1. den Anlass der Anlageberatung,*
- 2. die Dauer des Beratungsgesprächs,*
- 3. die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche Situation des Kunden, einschließlich der nach § 31 Absatz 4 Satz 1 des Wertpapierhandelsgesetzes einzuholenden Informationen, sowie über die Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung sind,*
- 4. die vom Kunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung,*
- 5. die im Verlauf des Beratungsgesprächs erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe.*

3. Methodik

Die Datenerhebung erfolgte gemäß der Methode *Mystery Shopping*. *Mystery Shopping* wird generell zur Analyse der Servicequalität von Dienstleistungen im Rahmen des Kaufprozesses (z.B. Verkaufsberatung) eingesetzt (WILSON 1998). Diese Methode simuliert den Beratungsprozess, das heißt Personen agieren in Beratungssituationen so, als ob sie gewöhnliche Verbraucher wären, tatsächlich ist der Hintergrund ihres Handelns aber die Datenerhebung (BROWN, SOPP, GOULD 1997).

Im Gegensatz zu traditionellen Erhebungsverfahren wird *Mystery Shopping* in geringer Fallzahl durchgeführt: Ein *Mystery Shopper* wird im Allgemeinen nur ein- oder zweimal den Anbieter aufsuchen, um die gewünschten Daten zu erheben. Damit stellt sich die Frage der Reliabilität der Messung (d.h., inwieweit die Ergebnisse personen- und zeitpunktunabhängig sind). Im Rahmen der Datenerhebung wird davon ausgegangen, dass jeder Verbraucher ein Recht auf eine bedarfsgerechte Beratung hat. Ergebnisse, die mit dieser Methode gewonnen werden, werden daher grundsätzlich als aussagekräftig angesehen (WILSON 1998).

1.1. Testaufbau

Die Tester haben einen Termin für eine Anlageberatung vereinbart. Als Anlass gaben sie an, ihr Wertpapierdepot sinnvoll strukturieren und gegebenenfalls zu dem Anbieter wechseln zu wollen. Es wurde kein weiterer Beratungsbedarf zu Finanzdienstleistungen signalisiert, so dass es allein um die Beratung zum bestehenden Vermögen ging.

Das Szenario war im Vergleich zu Tests von Beratungsqualität einfach konstruiert, da das Hauptaugenmerk hier auf der Dokumentation des Beratungsgesprächs lag. Untersuchungszeitraum war September 2011 bis Februar 2012.

1.2. Auswahl der Institute

Die Auswahl der zu testenden Banken und Sparkassen sollte ein repräsentatives Abbild der wichtigsten Institute ergeben, welche in Großstädten und Ballungsgebieten der Bundesrepublik Deutschland eine umfassende Anlageberatung anbieten (Grundgesamtheit). Die 50 Tests wurden auf acht Großstadtreionen in unterschiedlichen Gegenden Deutschlands verteilt. Einbezogen wurden die Großräume Hamburg, Bremen, Berlin, Köln/Düsseldorf, Stuttgart, Frankfurt, München sowie Hannover. Auf die Bestimmung der Testregionen folgte die Auswahl der konkreten Institute. Die Auswahl wurde aufgrund des bundesdeutschen Marktanteils und der Wichtigkeit im Retail-Geschäft getroffen. Zugleich wurde die Auswahl auf die verschiedenen Marktbereiche (Banken, Sparkassen, Genossenschaftsbanken) verteilt, wobei bedeutsame regionale Institute mit einzubeziehen waren.

1.3. Testerprofil und -schulung

Das Testerprofil entsprach gut verdienenden, überdurchschnittlich vermögenden und wechselbereiten Bankkunden. Daher wurden Tester im Alter zwischen 35 und 55 Jahren gesucht, die aufgrund ihres Berufs bzw. beruflichen Erfahrung glaubhaft einen wechselbereiten, vermögenden Bankkunden darstellen konnten. Insgesamt waren zehn Tester in den acht Regionen im Einsatz. Alle Tester erhielten für den konkreten Fall vorab eine Schulung durch das

iff, in welcher unter anderem Testablauf und Gesprächsleitfaden durchgesprochen sowie Fragen der Probanden beantwortet wurden.

Die Tester wurden geschult, ihre Haushaltssituation im Beratungsgespräch dem Berater von sich aus im Detail offenzulegen. Im Anschluss an die Schulung wurde von allen Testern ein Pre-Test bei einem Institut verlangt, dessen Ergebnisse keinen Eingang in die Studie gefunden haben.

1.4. Legende der Tester

Im Rahmen der Untersuchung zur Umsetzung der Beratungspflicht wurden alle Tester mit einer standardisierten „Legende“ ausgestattet. Dieses Vorgehen schließt den Einfluss unterschiedlicher individueller Verbrauchersituationen (finanzielle Verhältnisse, Anlageziel, Kenntnisse, etc.) auf die Untersuchungsergebnisse (Qualität der Dokumentation) aus.

Mit der Legende ausgestattet, begaben sich die Tester in die Beratungssituation. So war für alle Finanzberater grundsätzlich die gleiche Beratungssituation gegeben. In dieser Situation war die Beratung stets in gleicher Weise und vorherbestimmt zu dokumentierten.

Die Testpersonen sind mit ihren eigenen Personalien und Daten sowie dem echten Beruf in das Gespräch gegangen. Lediglich die Haushaltsituation wurde vorgegeben. Die Legende der Testperson umfasste folgende Merkmale:

- Einnahmen und Ausgaben pro Monat
- Vermögen und Verbindlichkeiten:
 - Tagesgeld mit bestimmtem Guthaben
 - Eigenheim mit bestimmter Wertangabe
 - Vermietete Immobilie mit bestimmter Wertangabe
 - Konkretes Wertpapierdepot mit bestimmten Wertpapieren, darunter Einzelaktien und Investmentfonds verschiedener Anlageklassen
 - Fondspolice als Altersvorsorge kombiniert mit Absicherung gegen Berufsunfähigkeit
 - Betriebliche Altersvorsorge
 - Girokonto mit bestimmtem Guthaben
 - Bausparvertrag zur Anlage von vermögenswirksamen Leistungen
 - Nicht börsengehandelte Genussrechte eines Unternehmens
 - Darlehen für vermietete Immobilie
- Anlass der Beratung: Überprüfung der Wertpapiere im Depot
- Anlageziel: langfristiger Vermögensaufbau, attraktive Rendite
- Anlagehorizont: eine konkrete Verwendung für das Vermögen gibt es nicht, sodass man sicher auf einige Jahre anlegen könne. Aus heutiger Sicht gibt es in den nächsten 20 Jahren keinen besonderen Liquiditätsbedarf.
- Sonstige Anliegen: interessiert an ökologischen Geldanlagen
- Risikobereitschaft: während der Anlagedauer Verluste hinnehmbar (bis zu 50 Prozent), langfristig sollte eine positive Rendite erzielt werden
- Kenntnisse: Verbraucher kennt Begriffe verschiedener Produkte, weiß aber im Einzelnen nicht, wie sie genau funktionieren
- Erfahrungen: wenig Erfahrung. Man hat sich da ganz auf den Berater verlassen

1.5. Durchführung des Mystery Shoppings

Mit der Durchführung des Mystery Shoppings war das Institut für Finanzdienstleistungen e.V. (iff) beauftragt. Das iff hat deutschlandweit 62 Beratungstermine (ohne Berücksichtigung der durchgeführten Pre-Tests) bei verschiedenen Kreditinstituten vereinbart. 50 Beratungsgespräche wurden für die Auswertung verwendet. Bei den 12 nicht bewerteten Tests kam es nicht zu einer Beratungssituation im oben genannten Sinne und sie haben daher keinen Eingang in das Ergebnis gefunden, sondern es blieb bei allgemeinen Erläuterungen und Erklärungen ohne konkrete Empfehlungen zu Wertpapiergeschäften. Eine Übersicht der getesteten Institute ist in Anhang B dargestellt.

Die Testpersonen haben im Beratungsgespräch ihre „Legende“ mitgeteilt. Sodann wurde eine Anlageberatung durchgeführt, das heißt, es wurde konkret einzelne Wertpapiere besprochen und Empfehlungen zum Kauf, Halten oder Verkaufen von einzelnen Wertpapieren ausgesprochen.

Die Tester sollten um konkrete Empfehlungen zu dem Depot bitten. Diese sollten entweder im Gespräch selbst, durch Nachsenden des Vorschlags per Post oder im Rahmen eines zweiten Gesprächs zur Verfügung gestellt werden. Von den getesteten Beratern wurde erwartet, mit einem eventuellen Depotwechsel eine konkrete Bewertung und gegebenenfalls Neustrukturierung des Depots anzubieten und dabei in nachvollziehbarer Weise zu empfehlen, einige Wertpapiere umzuschichten.

Die Testpersonen haben in jedem Fall aktiv nach einer Beratungsdokumentation gefragt.

Mit dem iff wurde vereinbart, dass Anbieter, die Beratungsprotokolle nicht aushändigen, nicht öffentlich genannt werden, um die Anonymität der Testpersonen, die alle unter Klarnamen aufgetreten sind, zu wahren.

4. Ergebnisse

Ingesamt wurden in 42 von 50 Beratungssituationen Protokolle ausgehändigt. In acht Fällen wurden die Beratungsprotokolle trotz aktiver Nachfrage der Tester nicht ausgehändigt. Diese acht Beratungen können damit nicht in die detaillierte Auswertung eingehen.

Die zentrale Erkenntnis der Untersuchung ist, dass in keiner einzigen der vorliegenden 42 Beratungsdokumentationen alle vom Verbraucher gegebenen Informationen enthalten sind. Zum Teil wurden auch falsche Angaben dokumentiert. Im Folgenden wird die Praxis der Anbieter im Umgang mit den einzelnen zu dokumentierenden Informationen dargelegt.

1.6. Persönliche Daten

Angaben zum Familienstand und Alter wurden in über 90 Prozent der Fälle nicht dokumentiert. Die berufliche Tätigkeit wurde in 69 Prozent der Fälle dokumentiert (vgl. Tabelle 2).

	Nicht dokumentiert	dokumentiert
Familienstand	93%	7%
Alter	90%	10%
Tätigkeit	31%	69%

Tabelle 2: Dokumentation persönlicher Daten (n=42)

Da der Gesetzgeber nicht explizit verlangt, dass diese Angaben erhoben oder dokumentiert werden, ist das Ergebnis nicht verwunderlich. Relevant sind die Daten für die Beratung deshalb, weil sich aus der Art der beruflichen Tätigkeit Anhaltspunkte für Risiken, welche die zukünftigen Einnahmen betreffen, ergeben können. Diese schwanken etwa bei Selbständigen oft stärker als bei Festangestellten. Bei befristeten Arbeitsverhältnissen oder bei entsprechender Familienplanung besteht sogar das Risiko eines Wegfalls von Einkünften. Diese Informationen sind zwingend erforderlich, um eine individuell geeignete Anlageempfehlung aussprechen zu können. Das zeigt sich im Übrigen auch daran, dass es gängige Praxis der Kreditinstitute ist, all diese Angaben zu erheben, wenn sie selbst für die Risiken, die aus einer fehlerhaften oder unvollständigen Erhebung entstehen können haften, so etwa bei der Darlehensvergabe. Verbraucher, die Kredite aufnehmen, müssen all diese Informationen und noch viele mehr unter anderem per Steuerbescheide nachweisen. Hier trägt die Bank das Risiko, wenn Verbraucher ihre Raten nicht mehr bezahlen können, bei Altersvorsorgeverträgen hingegen trägt der Verbraucher die Risiken aus einem Storno.

1.7. Einnahmen und Ausgaben

Die Testperson hat die konkrete Höhe der monatlichen Einnahmen und Ausgaben mitgeteilt. Diese Angaben sind Teil der finanziellen Verhältnisse, über welche Angaben einzuholen sind.

	Nicht dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert	Richtig dokumentiert
Einnahmen pro Monat	12%	14%	74%
Ausgaben pro Monat	17%	36%	48%
Einnahmen und Ausgaben pro Monat	14%	40%	45%

Tabelle 3: Dokumentation der Einnahmen und Ausgaben (n=42)

Insgesamt wurden lediglich in 45 Prozent der Fälle sowohl die Einnahmen als auch die Ausgaben korrekt dokumentiert (vgl. Tabelle 3).

Nachfolgend aufgeführte Anbieter (vgl. Tabelle 4) haben Einnahmen beziehungsweise Ausgaben gar nicht oder fehlerhaft dokumentiert. Als Fehlerhaft sind die dokumentierten Angaben dann zu bewerten, wenn sie von den vom Verbraucher mitgeteilten Angaben abweichen. Häufig wurden beispielsweise die regelmäßigen finanziellen Verpflichtungen fehlerhaft mit Null Euro angesetzt. In Tabelle 3 sind neben den Fallzahlen fehlender Dokumentation auch Zahlen falscher Dokumentation dargestellt.

Fehlerhaft dokumentiert	Nicht dokumentiert
Bankhaus von der Heydt GmbH & Co. KG	Bankhaus Löbbbecke AG
Berliner Sparkasse	Kieler Volksbank eG
Deutsche Bank Privat und Geschäftskunden AG	Kölner Bank eG
Frankfurter Sparkasse	Norisbank AG
Hamburger Volksbank eG	Salzburg München Bank AG
Kreissparkasse Köln	Santander Consumer Bank AG
Münchner Bank eG	
National-Bank AG	
PSD Bank Nord eG	
Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG	
Sparda-Bank Baden-Württemberg eG	
Sparkasse KölnBonn	
Sparkasse Mecklenburg-Schwerin	
Sparkasse Südholstein	
Stadtsparkasse Düsseldorf	
Targobank AG & Co. KGaA	
Taunus Sparkasse	

Tabelle 4: Fehlerhafte oder fehlende Angaben bei Einnahmen oder Ausgaben

Eine Dokumentation der Angaben in Intervallen kann zwar bei korrekter Intervallgröße richtig sein, allerdings lassen Intervalle keine Rückschlüsse auf monatliche Überschüsse oder Fehlbeträge zu. Nachfolgend ein Beispiel für ein solches offenes Intervall (Abbildung 1), wo obendrein die Möglichkeit beziehungsweise die Voreinstellung, den konkreten Betrag zu dokumentieren, nicht genutzt wurde.

8.3 Regelmäßiges Einkommen pro Monat
a) Woraus wird regelmäßiges Einkommen bezogen?
<input checked="" type="checkbox"/> Nettogehalt/Rente
b) Wie hoch sind diese Einkünfte monatlich insgesamt?
<input checked="" type="checkbox"/> über 3.000 Euro; bitte Betrag eingeben:
8.4 Regelmäßige Belastungen pro Monat z.B. Miete, Unterhalt, Kreditraten, Versicherungsprämien
Wie hoch sind diese regelmäßigen Belastungen im Monat in etwa?
<input checked="" type="checkbox"/> über 2.000 Euro; bitte Betrag eingeben:

Abbildung 1: Einkommen und Ausgaben am Beispiel der Stadtparkasse München

1.8. Vermögen und Verbindlichkeiten

Die Testperson hat folgende Angaben zu Vermögen und Verbindlichkeiten gemacht:

- Tagesgeld mit bestimmtem Guthaben
- Eigenheim mit bestimmter Wertangabe
- Vermietete Immobilie mit bestimmter Wertangabe
- Konkretes Wertpapierdepot mit bestimmten Wertpapieren, darunter Einzelaktien und Investmentfonds verschiedener Anlageklassen
- Fondspolice als Altersvorsorge kombiniert mit Absicherung gegen Berufsunfähigkeit
- Betriebliche Altersvorsorge
- Girokonto mit bestimmtem Guthaben
- Bausparvertrag zur Anlage von vermögenswirksamen Leistungen
- Nicht börsengehandelte Genussrechte eines Unternehmens
- Darlehen für vermietete Immobilie

Diese Angaben wurden lediglich in einem Fall vollständig dokumentiert. In allen 41 anderen Fällen fehlt die Dokumentation oder sie ist fehlerhaft. In 8 der 41 Fälle haben Kreditinstitute das Vermögen ohne nähere Differenzierung als einen einzigen Betrag erfasst, 3-mal widerspruchsfrei und 5-mal fehlerhaft (Tabelle 5).

	Anzahl
Erfassung in einer einzigen Summe	8
darunter: fehlerhaft	(5)
darunter: widerspruchsfrei	(3)
Differenzierung nach Vermögenspositionen	34
darunter: unvollständig	(33)
darunter: vollständig	(1)

Tabelle 5: Dokumentation von Vermögen und Verbindlichkeiten (n=42)

Ein Beispiel für eine unvollständige Dokumentation gibt Abbildung 2 wieder. Die Targobank AG führt lediglich die „berücksichtigen“ Vermögenswerte auf, nicht aber die vollständigen. Es handelt sich bei diesen „berücksichtigten“ Vermögenswerte nur um einen Bruchteil des gesamten Vermögens, so dass die Titulierung dieser Protokollpassage mit „Ihre Situation“ unzutreffend ist.

Ihre Situation			
In der folgenden Tabelle sind Ihre in die Planung einbezogenen Vermögenswerte aufgeführt:			
Ihre berücksichtigten Vermögenswerte			
Position	ISIN	Betrag	davon für langfr. Vermögensaufbau & Ziele berücksichtigt
Liquidität		32.000,00 €	

Abbildung 2: unvollständige Vermögensaufstellung am Beispiel der Targobank AG

Ein weiteres Beispiel stellt die Dokumentation der Sparda-Bank Berlin eG dar. Dieses Institut hat für sämtliche Vermögenswerte den Wert Null dokumentiert (Abbildung 3).

b) Vermögenswerte			
Bankguthaben		0,00	EUR
Wertpapiere		0,00	EUR
selbstgenutzte Immobilien		0,00	EUR
fremdgenutzte Immobilien		0,00	EUR
sonstiges		0,00	EUR
		0,00	EUR
		0,00	EUR
- Verbindlichkeiten	J.	0,00	EUR

Abbildung 3: Vermögen und Verbindlichkeiten am Beispiel der Sparda-Bank Berlin eG

Ein drittes Beispiel ist die Dokumentation der Hamburger Volksbank. Sie dokumentiert eine angebliche Unkenntnis über die finanziellen Verhältnisse (vgl. Abbildung 4).

Über detaillierte finanzielle Verhältnisse ist uns bisher nichts bekannt außer die Anlagen und Vermögenswerte von [] sowie das Immobilienvermögen vorhanden ist in Form eines geerbten Eigentumshauses und einer selbst bewohnten Eigentumswohnung.

Abbildung 4: Finanzielle Verhältnisse am Beispiel der Hamburger Volksbank eG

Nachfolgende Tabelle 6 listet auf, welche Vermögenspositionen wie häufig erfasst wurden. Die Wertpapiere, die Gegenstand und Anlass der Beratung waren, tauchen in 90 Prozent der Fälle in der Dokumentation der Vermögensverhältnisse nicht auf. Sie wurden meist undifferenziert als Summe (Eurobetrag) in das Beratungsprotokoll aufgenommen. Auch die bestehende betriebliche Altersvorsorge, Fondspolice, der Bausparvertrag und die nicht börsengehandelten Genussrechte wurden in rund neun von 10 Fällen nicht notiert. Die Verbindlichkeiten wurden nur in jedem zweiten Fall überhaupt dokumentiert.

	nicht dokumentiert	richtig dokumentiert	fehlerhaft dokumentiert
Bausparvertrag zur Anlage von vermögenswirksamen Leistungen	93%	5%	2%
Wertpapiere 1, 2, 3, ...	88%	12%	0%
Betriebliche Altersvorsorge	88%	12%	0%
Fondspolice als Altersvorsorge kombiniert mit Absicherung gegen Berufsunfähigkeit	86%	10%	5%
Nicht börsengehandelte Genussrechte eines Unternehmens	79%	21%	0%
Darlehen für vermietete Immobilie	50%	33%	17%
Girokonto mit bestimmtem Guthaben	48%	48%	5%
Vermietete Immobilie mit bestimmter Wertangabe	24%	71%	5%
Wertpapierdepot in einer Summe angegeben	19%	76%	5%
Tagesgeld mit bestimmtem Guthaben	12%	81%	7%
Eigenheim mit bestimmter Wertangabe	10%	83%	7%

Tabelle 6: Dokumentation von Vermögen und Verbindlichkeiten (n=42)

Einige Anbieter verwenden, ähnlich wie bei den Einnahmen und Ausgaben, auch bei Vermögen und Verbindlichkeiten Intervalle, welche die Aussagekraft stark schmälern und die Nachvollziehbarkeit einer Einschätzung zur Tragfähigkeit von Risiken vermindern. Ein Beispiel zeigt Abbildung 5.

8. Finanzielle Verhältnisse des Vertragspartners
8.1 Geld- und Wertpapiervermögen
Wie hoch ist das derzeitige Geld- und Wertpapiervermögen?
<input checked="" type="checkbox"/> 50.000 bis 100.000 Euro
8.2 Sonstiges Vermögen z.B. Immobilienvermögen
Weiterer Vermögensbesitz? Wenn ja, wie hoch ist dieser in etwa?
<input checked="" type="checkbox"/> 250.000 bis 500.000 Euro

Abbildung 5: Beispiel der Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg

1.9. Anlass der Beratung

Anlass für das Beratungsgespräch war in der Untersuchung die Unzufriedenheit des Anlegers mit der Wertentwicklung einer bestimmten in Wertpapieren investierten Anlagesumme. Die Initiative für eine Beratung ging vom Anleger aus. Diese Wertpapiere sollten durch das beratende Kreditinstitut überprüft werden.

In rund der Hälfte der Fälle wurde der Gesprächsanlass auch so festgehalten (Tabelle 7).

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Anlass	14%	50%	36%

Tabelle 7: Dokumentation des Anlasses (n=42)

Allerdings haben Kreditinstitute zugleich dokumentiert, dass alle Wertpapiere verkauft und neu angelegt werden sollen. So schreibt die National-Bank AG etwa, dass das Depot komplett umstrukturiert werden solle. Die Sparda-Banken Baden-Württemberg, Berlin, Hessen und West etwa haben den Wunsch einer „Neuanlage“ unterstellt, wenngleich sie in der Protokollvorlage auch den korrekten Anlass „Überprüfung von Positionen“ hätten auswählen können (Abbildung 6).

1 Anlass der Anlageberatung

Die Beratung erfolgte auf Initiative des Kunden der Bank

Neuanlage
 Wiederanlage
 Überprüfung von Positionen
 Sonstiges

Abbildung 6: Anlass der Beratung am Beispiel verschiedener Sparda-Banken

1.10. Anlageziele

Die Anlageziele der Testperson waren nicht besonders kompliziert. Mit dem Anlagebetrag sollte langfristig Vermögen aufgebaut werden, bei einer möglichst attraktiven Rendite. Dies wurde in 83 Prozent der Fälle richtig dokumentiert (vgl. Tabelle 8).

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Anlageziele/-wünsche	14%	83%	2%

Tabelle 8: Dokumentation der Anlageziele (n=42)

1.11. Anlagehorizont

Der Testkunde hat angegeben, dass es eine konkrete Verwendung für das zu überprüfende Vermögen nicht gibt. Der Anlagehorizont beträgt mehrere Jahre, eine vorzeitige Verfügung soll aber jederzeit möglich sein. Der Anlagehorizont war in 76 Prozent der Fälle richtig beschrieben (vgl. Tabelle 9).

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Anlagezeitraum	10%	76%	14%

Tabelle 9: Dokumentation des Anlagehorizonts (n=42)

Als fehlerhaft wurde die Dokumentation gewertet, wenn es etwa wie im Beispiel des Protokolls der Raiffeisenbank Südstormarn Mölln eG ohne weitere Begründung heißt, dass eine Angabe zum Anlagehorizont „entfällt“.

1.12. Sonstige Anliegen

Weiteres Anliegen des Testkunden war es, Informationen über die Möglichkeiten ökologisch orientierter Geldanlagen zu erhalten. Hierzu war es in allen Fällen erforderlich, dass der Berater diese Angabe in einem gesonderten Freifeld notiert, da es für dieses Anliegen in keinem Fall Ankreuzoptionen gab. Dies ist aber in 69 Prozent der Fälle nicht geschehen (vgl. Tabelle 10).

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Sonstige Anliegen	69%	26%	5%

Tabelle 10: Dokumentation sonstiger Anliegen (n=42)

Als fehlerhafte Angaben wurde die Dokumentation zu den sonstigen Anliegen dann gewertet, wenn beispielsweise unterstellt wurde, dass der Depotinhalt auf eigenen Wunsch verkauft werden solle (z.B. Kreissparkasse Köln) oder dass der Verbraucher keine weiteren Angaben zu seinen wesentlichen Anliegen gemacht hätte (z.B. Norisbank AG).

1.13. Risikobereitschaft

Die Tester waren mit einer Legende zur Risikobereitschaft ausgestattet. Sie haben mitgeteilt, dass während der Anlagedauer ein Verlust von 50 Prozent hinnehmbar sei, am Ende der Anlagedauer aber ein Verlust ausgeschlossen sein solle. Kein Institut hat die Risikobereitschaft so dokumentiert (vgl. Tabelle 11).

	Richtig dokumentiert	Anders dokumentiert	Nicht dokumentiert
Risikobereitschaft	0%	88%	12%

Tabelle 11: Dokumentation der Risikobereitschaft (n=42)

Zwar ist die Bandbreite der von den Anbietern verwendeten Formulierungen zur Risikobereitschaft groß. Allen ist allerdings gemeinsam, dass sie das konkrete Risiko, einen bestimmten Anteil des Vermögens zwischenzeitlich zu verlieren, nicht dokumentieren. Die von den Instituten jeweils gewählten Formulierungen in Tabelle 12 zeigen dies deutlich. In allen Fällen handelt es sich um willkürliche, unpräzise Begriffe, die keinen Aussagewert zur tatsächlichen Verlustbereitschaft besitzen.

Formulierung	Kreditinstitut
deutlich steigende Risiken	Hypovereinsbank AG
erhebliche Kursschwankungen und ggf. Kapitalverluste	Raiffeisenbank Südstormarn Mölln eG
geringe Verlustbereitschaft	Norisbank AG
gesteigerte Risiken	Bankhaus Löbbecke AG
größere Verlustrisiken, Schwerpunkt Anlagen mit erhöhtem Risiko	Deutsche Bank Privat und Geschäftskunden AG
hohe Verlustrisiken, erhebliche Kursschwankungen	Sparkasse Elmshorn
hohe Wertverluste möglich	Commerzbank AG
höhere Risiken	Bankhaus von der Heydt GmbH & Co. KG
Kursverluste möglich	Frankfurter Sparkasse
mäßige bis teilweise starke Kursschwankungen und ggf. Kursverluste	Berliner Volksbank eG Hamburger Volksbank eG Hannoversche Volksbank eG Kiele Volksbank eG Münchner Bank eG Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG Sparda-Bank Baden-Württemberg eG Sparda-Bank Berlin eG Sparda-Bank Hessen eG Südwestbank AG Vereinigte Volksbank AG Volksbank Lübeck eG Volksbank Stuttgart eG
risikobereit, Sicherheit und Liquidität werden höheren Renditeerwartungen untergeordnet	PSD Bank Nord eG Sparda-Bank West eG
risikobewusst	Santander Consumer Bank AG
starke Kursschwankungen und Kapitalverluste	BBBank eG
Toleranz gegenüber Kursschwankungen	Toleranz gegenüber Kursschwankungen
Risikobewusst, Verlustrisiken hinnehmen	Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen eG Kreissparkasse Köln Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg Sparkasse zu Lübeck AG Sparkasse Mecklenburg-Schwerin Sparkasse Südholstein Stadtsparkasse Düsseldorf Stadtsparkasse München Taunus Sparkasse

Tabelle 12: Formulierungen der Kreditinstitute zur dokumentierten Risikobereitschaft, (n=42)

Derartige willkürliche Begrifflichkeiten sind schon im Grundsatz nicht geeignet, den Gesprächsinhalt wiederzugeben. Die Formulierungen lassen allesamt vollkommen offen, bis zu welcher Größenordnung solche Verluste möglich sind. Die Dokumentationsvorlagen der Kreditinstitute stellen eine geschlossene, begrenzte Auswahl an Antwortoptionen zur Verfügung und erlauben es nicht, davon abweichende Angaben des Verbrauchers zu dokumentieren. Ein Beispiel zeigt Abbildung 7, wo ohne Freitextfeld fünf Ankreuzoptionen zur Wahl stehen.

2.3 Risikobereitschaft der/des Kontoinhaber(s)	
<input type="checkbox"/> Konservativ	Substanzerhaltung, hohe Sicherheits- und Liquiditätsbedürfnisse mit nur geringer Renditeerwartung, Stabilität und kontinuierliche Entwicklung der Anlage gewünscht; Toleranz gegenüber geringen Kursschwankungen.
<input type="checkbox"/> Risikoscheu	Sicherheitsbedürfnisse überwiegen Liquiditätsbedarf und Renditeerwartung, höhere Rendite als bei konservativer Risikobereitschaft gewünscht; Toleranz gegenüber geringen bis mäßigen Kursschwankungen.
<input checked="" type="checkbox"/> Risikobereit	Sicherheit und Liquidität werden höherer Renditeerwartung untergeordnet; langfristig rendite-/kursgewinnorientiert; Toleranz gegenüber mäßigen bis teilweise starken Kursschwankungen und gegebenenfalls Kapitalverlusten.
<input type="checkbox"/> Spekulativ	Streben nach kurzfristig hohen Renditechancen überwiegt Sicherheits- und Liquiditätsaspekte. Inkaufnahme von erheblichen Kursschwankungen und Kapitalverlusten.
<input type="checkbox"/> Hoch spekulativ	Nutzung höchster Renditechancen bei hohem Risiko unter Inkaufnahme von Totalverlusten.

Abbildung 7: Risikobereitschaft am Beispiel der Volksbank Stuttgart eG

1.14. Risikotragfähigkeit

Eine Anlageempfehlung, die der individuellen Situation des Anlegers gerecht sein will, muss die Risikotragfähigkeit des Anlegers berücksichtigen. Die Risikotragfähigkeit gibt darüber Auskunft, ob ein Anleger die mit der Empfehlung verbundenen Verlustrisiken finanziell tragen kann. Sie ist von der subjektiven Risikobereitschaft des Anlegers zu unterscheiden.

Wie die Bewertung der Risikotragfähigkeit im Einzelfall zustande kommt, muss zwar dem Gesetz nach nicht dokumentiert werden. Ohne deren Dokumentation ist aber eine Anlageempfehlung nicht nachvollziehbar.

In 57 Prozent der Fälle wurde in der Begründung der Anlageempfehlung ohne nähere Erläuterung darauf hingewiesen, dass die Empfehlung den finanziellen Verhältnissen entspreche. Fehlerhaft wurde die Risikotragfähigkeit in sieben Prozent der Fälle dokumentiert. In 31 Prozent der Fälle sind den Protokollen keinerlei Angaben zur Risikotragfähigkeit zu entnehmen. (Tabelle 13). Richtig und nachvollziehbar wurde die Risikotragfähigkeit lediglich bei fünf Prozent der Fälle dokumentiert.

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert	in der Begründung unterstellt
Risikotragfähigkeit	31%	5%	7%	57%

Tabelle 13: Angaben zur Risikotragfähigkeit (n=42)

Folgende Abbildung 8 zeigt die Praxis der Sparkasse Südholstein sowie der Taunus Sparkasse, die Risikotragfähigkeit zu messen.

Ihr individuelles Anlegerprofil	
Risikotragfähigkeit Bereich A	Wie groß sind Ihre Kenntnisse bzw. Erfahrungen im Bereich der Wertpapieranlagen? ▶ keine Kenntnisse 1 Punkt <input type="checkbox"/> ▶ geringe Kenntnisse 2 Punkte <input checked="" type="checkbox"/> ▶ gute Kenntnisse 4 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ sehr gute Kenntnisse 6 Punkte <input type="checkbox"/> Punkte: <u>2</u>
	Wie hoch ist Ihr durchschnittliches monatliches Netto-Haushaltseinkommen in Euro? ▶ unter 1.000,- 1 Punkt <input type="checkbox"/> ▶ 1.000,- bis 2.000,- 2 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ 2.000,- bis 3.000,- 3 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ über 3.000,- 4 Punkte <input checked="" type="checkbox"/> Punkte: <u>4</u>
	Wie hoch ist Ihr liquides Anlagevermögen in Euro? ▶ unter 20.000,- 1 Punkt <input type="checkbox"/> ▶ 20.000,- bis 50.000,- 2 Punkte <input checked="" type="checkbox"/> ▶ 50.000,- bis 100.000,- 3 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ über 100.000,- 4 Punkte <input type="checkbox"/> Punkte: <u>2</u>
	Wie lange können Sie von Ihren „eisernen Reserven“ leben? ▶ keine Reserven vorhanden 1 Punkt <input type="checkbox"/> ▶ bis 1 Monat 2 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ bis 2 Monate 3 Punkte <input type="checkbox"/> ▶ über 2 Monate 4 Punkte <input checked="" type="checkbox"/> Punkte: <u>4</u>
Summe Bereich A: <u>12</u>	

Abbildung 8: Risikotragfähigkeit am Beispiel der Sparkasse Südholstein

Der Versuch der beiden Sparkassen ist fehlerhaft und schon im Grundsatz vollkommen ungeeignet, die Risikotragfähigkeit zu ermitteln, da die dazu herangezogenen Angaben entweder irrelevant sind (Kenntnisse und Erfahrungen) oder nur einen Ausschnitt der tatsächlich relevanten Informationen darstellen (alle übrigen Angaben).

Ebenso fehlerhaft ist auch der Versuch der Commerzbank, die Risikotragfähigkeit auf der Basis von einzelnen Angaben zu ermitteln, welche ohnehin bereits als Teil der finanziellen Situation dokumentiert wurden (Abbildung 9). So fehlen hier beispielsweise Angaben dahingehend, welcher Teil des Vermögens in Zukunft ohne Abstriche zur Verfügung stehen muss.

3. Angaben zu Ihrer Risikotragfähigkeit

Berufsstatus des Hauptverdieners:

Durchschnittliches monatliches Haushaltsnettoeinkommen:

Frei verwendbarer, durchschnittlicher monatlicher Haushaltsüberschuss:

Anzahl der Personen in Ihrem Haushalt, die zum Einkommen beitragen:

Anzahl der Personen in Ihrem Haushalt:

Summe Ihres Kapitalvermögens (Konten, Depots etc.):

Summe Ihres sonstigen Vermögens (Lebens- bzw. Rentenversicherung, Immobilien, Kunst, Beteiligungen etc.):

Wie viel Ertrag benötigen Sie monatlich aus Ihrem Depot, um Ihre regelmäßigen Verpflichtungen erfüllen zu können?

Welchen Anlagehorizont verfolgen Sie bei Ihrer Geldanlage im Allgemeinen?

Abbildung 9: Risikotragfähigkeit am Beispiel der Commerzbank AG

1.15. Kenntnisse und Erfahrungen

Die Testperson gab an, die Begriffe verschiedener Produkte zu kennen, aber im Einzelnen nicht so genau zu wissen, wie die Produkte funktionieren. Ferner hat die Testperson angegeben, über wenig Erfahrung mit Geldanlagen zu verfügen.

Anlageberater müssen sich über die beim Ratsuchenden vorhandenen Kenntnisse und Erfahrungen erkundigen, um ernsthaft einschätzen zu können, welche Produktarten sie empfehlen können und ob sie den Ratsuchenden noch detailliert informieren müssen. In 40 Prozent der Fälle wurden die mitgeteilten Kenntnisse und in 86 Prozent die mitgeteilten Erfahrungen des Testkunden richtig dokumentiert (Tabelle 14). Sowohl Kenntnisse als auch Erfahrungen waren lediglich in 36 Prozent der Fälle richtig angegeben.

	Nicht dokumentiert	Richtig dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Kenntnisse	52%	40%	7%
Erfahrungen	7%	86%	7%
Kenntnisse und Erfahrungen	55%	36%	10%

Tabelle 14: Dokumentation von Kenntnissen und Erfahrungen (n=42)

Ein Beispiel für die fehlerhafte Dokumentation von Kenntnissen liefert die Commerzbank, indem sie dem Ratsuchenden eine ganze Bandbreite an Kenntnissen unterstellt, die so vom Testkunden nicht behauptet wurden (Abbildung 10).

Sie verfügen nach Ihren Angaben bereits über die notwendigen Grundlagenkenntnisse in den Produkt-Risikokategorien A bis E. Dazu zählen vor allem folgende Arten von Finanzinstrumenten:

- A Geldmarktfonds (Euro), Finanzierungsschätze, Bundesschatzbriefe
- B Anleihen von Banken und öffentlichen Schuldnern (Euro), offene Immobilienfonds, Pfandbriefe
- C Rentenfonds, Anleihen sonst. Emittenten (Euro), Garantie- oder Wertsicherungsfonds
- D Gemischte Fonds, Options- und Wandelanleihen, Fremdwährungsanleihen, Rentenfonds mit Fremdwährungsrisiko, Genussscheine (Euro)
- E Aktien, Aktienfonds, teilgesicherte Wertsicherungsfonds, Aktienanleihen, Zertifikate

Abbildung 10: Unterstellte Kenntnisse am Beispiel der Commerzbank AG

Eine solche Erfassung ist grundsätzlich nicht geeignet, die im Gespräch mitgeteilten Kenntnisse korrekt anzugeben. Denn bei dieser Form der Dokumentation ist eine Differenzierung innerhalb der verschiedenen Kategorien von A bis E nicht möglich. In 33 Prozent der Fälle wurden Kenntnisse in solchen unpräzisen Kategorien dokumentiert. Die Dokumentation, sich mit gemischten Fonds ein wenig auszukennen, behauptet zugleich Wissen über Wandelanleihen und Genussscheine. Ohnehin bleibt weitgehend unklar, was die Commerzbank unter „Grundlagenkenntnisse“ versteht. Ähnlich dokumentiert die Deutsche Bank Kenntnisse, wobei sie außerdem "Kenntnisse und Erfahrungen" zusammenfasst (Abbildung 11). Diese zusammenfassende Dokumentation erfolgt insgesamt in 14 Prozent der Fälle. Die Zusammenfassung ist unzulässig, da weder von Kenntnisse auf Erfahrung noch von Erfahrung auf Kenntnisse geschlussfolgert werden kann.

1. Gesprächspartner

Gemäß Ihren Angaben in unserem KapitalAnlageCheck haben Sie Erfahrungen und Kenntnisse in folgenden Wertpapierkategorien bis einschließlich zur Risikoklasse

- 1 (Renten/-fonds u. Ä.)
- 2 (Renten/-fonds u. Ä., Strukturierte Wertpapiere)
- 3 (Renten/-fonds u. Ä., Strukturierte Wertpapiere, Aktien/-fonds u. Ä., Alternative Investments)
- 4 (Renten/-fonds u. Ä., Strukturierte Wertpapiere, Aktien/-fonds u. Ä., Alternative Investments)
- 5 (Renten/-fonds u. Ä., Strukturierte Wertpapiere, Aktien/-fonds u. Ä., Alternative Investments, Termingeschäfte)

Abbildung 11: Unterstellte Kenntnisse und Erfahrungen am Beispiel der Deutschen Bank AG

Insbesondere die Volks- und Genossenschaftsbanken der Stichprobe fallen damit auf, dass sie Kenntnisse entweder aus Erfahrungen schlussfolgern oder aber aus der Ausbildung des Kunden. Abbildung 12 zeigt die Praxis in der Kieler Volksbank. Die Dokumentation ist an der entsprechenden Stelle mit „Kenntnisse/Erfahrungen“ überschrieben, während sich die Dokumentation tatsächlich einschränkend ausschließlich auf „Erfahrungen“ bezieht und die „Ausbildung sowie gegenwärtige/relevante frühere berufliche Tätigkeiten“ erfasst. In 43 Prozent der untersuchten Dokumentationen wird dieser Zusammenhang so dargestellt.

2.4 Kenntnisse/Erfahrungen der/des Kunden in der Durchführung von Anlagegeschäften

2.4.1 Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitraum zurückliegender Geschäfte

Anlageformen	Wie oft?		Erfahrungen seit?		Ungefäher Umsatz p. a.	
	einmalig/wiederholt		<6 Monate	≥6 Monate	<5000 EUR	≥5000 EUR
<input type="checkbox"/> Schuldverschreibungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Aktien	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Optionsscheine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Investmentanteile	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Zertifikate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Genussscheine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Termingeschäfte (Eurex, ausländische Terminbörsen, außerbörsliche Devisentermingeschäfte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sonstiges (z. B. Finanzinnovationen, geschlossene Fonds)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hat der Kunde bereits Erfahrungen in Fremdwährungsanlagen? Ja Nein

2.4.2 Ausbildung sowie gegenwärtige/relevante frühere berufliche Tätigkeiten der/des Kunden

[]

Abbildung 12: Unterstellte Kenntnisse und Erfahrungen am Beispiel der Kieler Volksbank eG

Abweichend vom Vorgehen anderer Institute dokumentiert die Norisbank regelmäßig die Markterwartung des Ratsuchenden (Abbildung 13) als „beratungs-/depotbezogene Angaben“. Im vorliegenden Fall hatte der Testkunde keine konkrete Markterwartung, sondern sein Anliegen war die Bewertung des bestehenden Depots. Aus der Dokumentation einer konkreten Markterwartung könnte dem Anleger eine Marktkenntnis unterstellt werden. Diese Marktkenntnis kann dem Anleger im Fall einer Auseinandersetzung wegen Falschberatung entgegenhalten werden. Diese Praxis dient daher vor allem der Bank zur Reduzierung von Haftungsrisiken.

Ihre geäußerten Markterwartungen				
Zinsentwicklung	<input type="checkbox"/> sinkend	<input type="checkbox"/> etwa gleich bleibend	<input checked="" type="checkbox"/> steigend	<input type="checkbox"/> keine Einschätzung
DAX-Entwicklung	<input type="checkbox"/> sinkend	<input type="checkbox"/> etwa gleich bleibend	<input checked="" type="checkbox"/> steigend	<input type="checkbox"/> keine Einschätzung
Sie können sich vorstellen, Ihr Geld in Wertpapieren anzulegen				
	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> nein		

Abbildung 13: Dokumentation der Markterwartung des Ratsuchenden (Norisbank AG)

1.16. Empfehlung

Ob die dokumentierten Empfehlungen vollständig den Empfehlungen im Gespräch entsprechen, war nicht Gegenstand dieser Untersuchung. In der Untersuchung wurde nur erhoben, ob eine Empfehlung erteilt wurde.

In 88 Prozent der Beratungsprotokolle ist eine Empfehlung angeführt. In 12 Prozent der Fälle wurde eine Empfehlung lediglich mündlich gegeben oder in anderen Unterlagen als dem Beratungsprotokoll aufgeführt (Tabelle 15). So hat beispielsweise die Kieler Volksbank einerseits den Verkauf eines globalen Aktienfonds sowie eines weiteren Themenfonds lediglich mündlich empfohlen. Dies mit der Begründung, dass bei diesen Fonds auch über längere Zeit keine größeren Renditen zu erwarten seien. Andererseits hat der Berater den Kauf eines anderen Produktes empfohlen. Im Protokoll sind die entsprechenden Abschnitte zur Empfehlung aber lediglich als „Entfällt“ vermerkt worden.

	Nicht dokumentiert	dokumentiert	Fehlerhaft dokumentiert
Empfehlung dokumentiert	12%	88%	0%

Tabelle 15: Dokumentation der Empfehlung (n=42)

Das Beispiel der Kreissparkasse München zeigt, dass zwar die Empfehlung dokumentiert wurde, zwei Wertpapiere zu kaufen, es bei dieser Dokumentation aber völlig unklar bleibt, welche bestehenden Wertpapiere dafür im Gegenzug verkauft werden müssen. Auch die Sparda-Bank Berlin eG dokumentiert eine Kaufempfehlung für drei Wertpapiere, ohne nähere Erläuterung, woher die Anlagesumme stammen soll.

1.17. Begründung der Empfehlung

Eine Begründung muss darlegen, als welcher Grundlage das genannte Produkt empfohlen wurde. In 37 von 42 Fällen wird etwas angeführt, was als Begründung behauptet wird.

Von den 37 Fällen bezieht sich die Begründung aber nur in 17 Fällen auf das konkret empfohlene Produkt. In 54 Prozent der Fälle handelt es sich bei den Begründungen lediglich um Textbausteine ohne Bezug zur Anlageempfehlung (Tabelle 16).

	nein	ja
Begründung bezogen auf das Produkt und die jeweilige Empfehlung	54%	46%

Tabelle 16: Dokumentation der Begründung der Empfehlung (n=37)

So empfahl die Kölner Bank dem Testkunden verschiedene hauseigene Investmentfonds, ohne ansatzweise näher zu erläutern, warum diese Fonds für den Kunden geeignet sind. Das dafür vorgesehene Freitextfeld blieb leer. Stattdessen findet sich im Protokoll (Abbildung 14) eine ganze Ansammlung von unbelegten Behauptungen und Bekundungen wie beispielsweise:

- Die Empfehlung entspräche den Anlagezielen, der Risikobereitschaft, den wesentlichen Anliegen sowie den finanziellen Verhältnissen des Kunden.
- Alle Risiken und Funktionen der Finanzinstrumente seien erläutert worden.
- Der Kunde habe die Risiken und Funktionen der Finanzinstrumente verstanden.

Weitere Angaben des Kunden, Begründung für die Empfehlung, Sonstiges:

Begründung bei Verkauf

<input type="checkbox"/> Liquidität	<input type="checkbox"/> Risikoreduktion
<input type="checkbox"/> Depotbereinigung	<input type="checkbox"/> Performance-Optimierung
<input type="checkbox"/> Gewinnmitnahme	<input type="checkbox"/> Sonstiges:

Diese Empfehlung entspricht den Anlagezielen, der Risikobereitschaft, den wesentlichen Anliegen sowie den finanziellen Verhältnissen des Kunden. Weitere wesentliche Gründe, die wir Ihnen zu einer bestimmten Produktempfehlung genannt haben, sind im Protokoll angegeben. Risiken und Funktionen der besprochenen Finanzinstrumente wurden erläutert und der Kunde hat die Risiken und Funktionen der Finanzinstrumente verstanden. Wir empfehlen im Rahmen der Anlageberatung in erster Linie Finanzinstrumente der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken und Raiffeisenbanken. Darüber hinaus empfehlen wir gegebenenfalls auch ausgewählte Finanzinstrumente anderer Emittenten. Über alle Entgelte*, die in Verbindung mit der erteilten Empfehlung stehen, und über alle Provisionen, die die Bank mit der erteilten Empfehlung erhält, wurde der Kunde informiert (z.B. Aushändigung factsheet* Starterpaket, Produktinformation*).

Abbildung 14: Begründung am Beispiel der Kölner Bank eG

Die Vereinigte Volksbank AG hat es in ihrer Begründung der Empfehlung dabei belassen, einen Textbaustein anzukreuzen, aber die offenen Textfelder „weitere wesentliche Gründe“ sowie „Bemerkungen“ leer zu lassen (Abbildung 15). Dies erfolgte, obwohl, drei verschiedene Garantiefonds, Aktien der Vereinigten Volksbank AG sowie verschiedene Immobilienfonds empfohlen wurden, für die jeweils konkrete Begründungen anzugeben sind.

Wesentliche Gründe für die Empfehlung	<input checked="" type="checkbox"/> Die Empfehlung wurde dem Kunden gegeben, da sie aus Sicht der Bank für den Kontoinhaber geeignet ist: Sie entspricht den Anlagezielen, der Risikobereitschaft, den wesentlichen Anliegen sowie den finanziellen Verhältnissen des Kontoinhabers. Ferner ist der Kunde mit seinen Kenntnissen und Erfahrungen aus Sicht der Bank in der Lage, die mit der Empfehlung verbundenen Anlagerisiken zu verstehen. <input type="checkbox"/> Weitere wesentliche Gründe für die Empfehlung (gegebenenfalls differenziert nach Produkten):
Bemerkungen (gegebenenfalls differenziert nach Produkten)	

Abbildung 15: Begründung am Beispiel der Vereinigte Volksbank AG

Ähnliche Textbausteine, welche die generelle Geeignetheit der Empfehlung für den Anleger behaupten, verwendete die Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg. Sie behauptet unter anderem, ihre Empfehlung erfolge aufgrund der Angaben des Ratsuchenden zu den maßgeblichen finanziellen Verhältnissen, seinen Kenntnissen und Erfahrungen, seinem Anliegen und den Eigenschaften des Produktes. Das Freitextfeld enthält keine weiteren konkretisierenden Argumente, sondern lediglich eine Auflistung von allgemeinen Anlagekriterien (Abbildung 16), die keinerlei Begründungscharakter besitzen.

	Die Empfehlung wird insbesondere aus folgenden Gründen für den Kunden als geeignet angesehen: - Laufzeit der Anlage - Verfügbarkeit der Anlage - Erwartete Rendite der Anlage - Sicherheit der Anlage
--	---

Abbildung 16: Freitextfeld am Beispiel der Sparkasse München Starnberg Ebersberg

Die Targobank bezeichnet ihre individuelle Begründung als „Freitextfeld“. Allerdings trägt der Text deutliche Kennzeichen von Textbausteine (Abbildung 16). Hinzu kommt in diesem Fall, dass der Text zur Begründung der Empfehlung eines bestimmten Investmentfonds widersprüchlich ist:

- Zunächst wird ein bestimmter nicht näher definierter „Risikoanteil“ von 50 Prozent empfohlen.
- Dann wird festgestellt, dass die Wahl des Kunden davon abweicht.
- Schließlich wird argumentiert, dass sich der „indikative Aktienanteil u.ä.“ innerhalb des empfohlenen Anteils befände und eine ausreichende Streuung gewährleistet sei, weshalb die Wahl des Kunden empfehlenswert sei.

Individuelle Begründung für unsere Empfehlung (Freitextfeld)
<p>Nachstehende Begründung erfolgte auf Grundlage des vorgenannten primären Gesprächsanlasses. Bei der Begründung wurden die vom Kunden genannten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung berücksichtigt.</p> <p>Zur Streuung von Anlagerisiken, insbesondere zur Vermeidung von Konzentrationsrisiken, empfehlen wir grundsätzlich eine Aufteilung der Anlagesumme in verschiedene Anlageklassen, überwiegend der Bereiche Aktien, Renten sowie Immobilien. Des Weiteren liegt unseren Empfehlungen die Überlegung zu Grunde, dass die Festlegung eines maximal zulässigen indikativen Aktienanteils u.ä., je nach Anlagestrategie erforderlich ist. Unter Zugrundelegung Ihrer Produktkenntnisse, Ihrer Anlagestrategie sowie des Anlagehorizonts haben wir Ihnen eine Anlage in einem verwalteten Produkt empfohlen, das bezogen auf den maximal zulässigen indikativen Aktienanteil u.ä. zu Ihren Anforderungen passt.</p> <p>Weitere Informationen zu den Grundannahmen sowie zu unserem Vorschlag für eine strategische Aufteilung Ihrer Vermögensanlage finden Sie im Beratungsreport.</p> <p>Der Risikoanteil in Ihrem Depot vor der heutigen Beratung liegt innerhalb des maximal empfohlenen Risikoanteils für Ihre Anlagestrategie gemäß Risikoprofil (in Höhe von 50,00%). Unsere Empfehlung orientiert sich deshalb an den von Ihnen heute gewählten Anlagestrategien unter Berücksichtigung der von Ihnen gemachten Angaben zu Ihren Vermögensverhältnissen und Ihrer Risikoneigung. Unsere Empfehlung führt dazu, dass die Anlagen in Ihrem Depot insgesamt den gewünschten maximalen Risikoanteil (in Höhe von 50,00%) nach der heutigen Beratung nicht übersteigen.</p> <p>Ihre Wahl weicht von unserer oben genannten Empfehlung ab. Da sich der indikative Aktienanteil u.ä. innerhalb des empfohlenen Anteils befindet und eine ausreichende Streuung des Anlagevolumens gewährleistet ist, können wir Ihnen Ihre Wahl empfehlen.</p> <p>Bei unserer Fondsauswahl arbeiten wir mit dem unabhängigen Partner, Feri Institutional Advisors, zusammen. Als wesentliche Kriterien im Produktauswahlprozess werden u.a. die Nachhaltigkeit der Wertentwicklung, Erfahrung des jeweiligen Fondsmanagements sowie die Risikobewertung des Fonds herangezogen. Weitere Informationen finden Sie hierzu im Beratungsreport.</p>

Abbildung 17: Freitextfeld der Targobank AG & Co. KGaA

Wenngleich das Freitextfeld der Targobank einer Begründung viel Raum lässt, so geht die Bank doch mit keinem Wort darauf ein, welche Beweggründe entscheidend waren, den konkret empfohlenen Mischfonds aus der Vielzahl an Fonds auszuwählen.

Die Deutsche Bank führt als Begründung für die Kaufempfehlung verschiedener Produkte folgende Argumente an, ohne sie weiter zur erläutern (Abbildung 18):

<p>Maßgebliche Gründe für die Empfehlung sind³:</p> <p>Anlagegerecht: Einschätzung eines Wertpapiers</p> <p>Anlegergerecht: Anlage gem. Kapitalanlagecheck</p>

Abbildung 18: Begründung bei der Deutschen Bank Privat- und Geschäftskunden AG

1.18. Weitere Angaben in den Beratungsdokumentationen

Eine Dokumentation der Dauer der Beratung erfolgte in 79 Prozent der Fälle. Sofern die Beratungsdauer dokumentiert wurde, wurden dabei aber in 79 Prozent der Fälle Intervalle von zum Beispiel „30 bis 60 Minuten“ oder „über 1 Stunde“ angegeben.

	Nicht dokumentiert	dokumentiert
Beratungsdauer laut Protokoll	21%	79%
Angabe in Intervallen		(79%)
Angabe in konkretem Zeitraum		(21%)

Tabelle 17: Dokumentation der Beratungsdauer (n=42)

Informationen über die Höhe der anfallenden Kosten und Provisionen der einzelnen empfohlenen Produkte wurden in 71 Prozent der Fälle weder in Euro noch in Prozent angegeben (Tabelle 18).

	nein	ja
Kosteninformation in Euro oder konkret in %	71%	29%

Tabelle 18: Dokumentation der Information über Kosten und Provisionen (n=42)

Statt die geforderten Informationen über Kosten und Provisionen anzugeben, wurde auf Produktinformationen (häufig bei Volks- und Raiffeisenbanken, Beispiel siehe Abbildung 19) oder auf andere Dokumente wie „Allgemeine Information für Kunden über Zuwendungen“ (verschiedene Sparkassen) verwiesen.

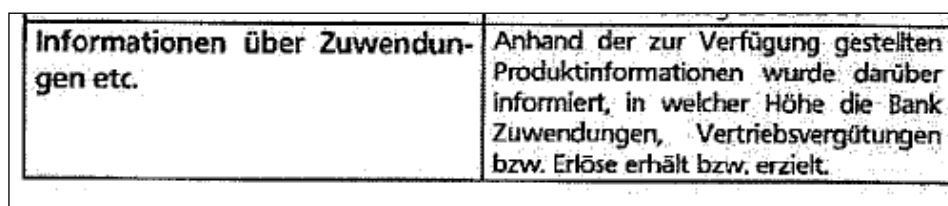


Abbildung 19: Hinweis auf Kosten am Beispiel der BBBank eG

Eine Unterschrift des Verbrauchers ist in 40 Prozent der Beratungsprotokolle vorgesehen (Tabelle 19), wengleich der Gesetzgeber ausdrücklich nur den Berater zur Unterschrift verpflichtet hat.

	nein	ja
Unterschrift vom Verbraucher vorgesehen	60%	40%

Tabelle 19: Unterschrift des Verbrauchers vorgesehen (n=42)

Die Volksbank Stuttgart belässt es nicht bei einer Unterschrift über die Richtigkeit aller Angaben, sondern versucht den Verbraucher mit Verweis auf eine entsprechende Regelung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Mitwirkung zu verpflichten. Absicht ist, den Verbraucher aufzufordern, die Bank über falsche Protokollangaben zu informieren. Sie erweckt so den Eindruck, dass der Verbraucher die Richtigkeit des Beratungsprotokolls durch Nichtstun bestätigt (Abbildung 20).


3 Mitwirkungspflicht des Kunden	
Der Kunde wird die Volksbank Stuttgart eG über ein Ausbleiben des Beratungsprotokolls unverzüglich benachrichtigen. Er wird das Beratungsprotokoll auf seine Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich überprüfen und etwaige Einwendungen der Bank unverzüglich mitteilen (vgl. Nr. 11 Abs. 4 und 5 AGB-Banken).	
Ort, Datum Stuttgart, 11.11.2011	Unterschrift des Kontoinhabers/Bevollmächtigten 
<small>(Bei „Und-Konten“ müssen sämtliche Kontoinhaber diese Erklärung abgeben)</small>	

Abbildung 20: Mitwirkungspflicht am Beispiel der Volksbank Stuttgart eG

5. Schlussfolgerungen

Die Pflicht zur Dokumentation des Beratungsgesprächs dient den Verbrauchern nur dann bei ihrer Entscheidungsfindung oder zur Wahrung ihrer Ansprüche im Falle einer Falschberatung, wenn die Protokolle den Inhalt des Beratungsgesprächs vollständig, verlässlich und nachvollziehbar wiedergeben. Die Untersuchung zeigt erneut, dass die derzeitige Protokollierungspraxis diesem Zweck nicht gerecht wird.

Da ein Beratungsprotokoll im Streitfall vom Verbraucher herangezogen werden kann, um dem Kreditinstitut Falschberatung nachzuweisen, haben Banken und Sparkassen naturgemäß ein eigenes Interesse daran, die Protokollierung der Beratung so zu gestalten, dass diese mögliche Haftungsrisiken aus einer Fehlberatung minimieren. Im Ergebnis entsteht dadurch die Gefahr, dass durch die Protokolle das genaue Gegenteil von dem erreicht wird, was sie nach dem Willen des Gesetzgebers bewirken sollten. Erleichtert wird die Einflussnahme auf den Protokollinhalt dadurch, dass es in den Details wenig verbindliche Vorschriften für die Ausgestaltung der Protokolle gibt. In der Praxis können diese Regulierungslücken von den Anbietern ausgenutzt werden, um gerade in den besonders kritischen Punkten einer Anlageberatung – Risikotragfähigkeit, finanzielle Situation, Ziele, Kenntnisse und Erfahrungen der Anleger - eine unscharfe und in ihren Begrifflichkeiten dehnbare Art der Dokumentation zu wählen.

Wenn die Beratungsprotokolle ihrer Informations- und entscheidungsunterstützenden Funktion gerecht werden sollen, dann bedarf es einer gesetzlichen Reform hinsichtlich der Ausgestaltung der Protokolle. Es müsste in verbindlicher und detaillierter Weise festgelegt werden, welche Informationen über den Anleger und die beratenen Produkte im Beratungsprotokoll zu dokumentieren und in welcher Konkretion diese Informationen jeweils anzugeben wären. Handlungsleitend müssten dabei insbesondere die Ziele der Vollständigkeit und der eindeutigen Nachvollziehbarkeit der Protokolle sein. Auf diese Weise würden zugleich Standards für den Inhalt und Ablauf des Beratungsprozesses selbst gesetzt. Eine solche vertiefte Regulierung der Beratungsprotokolle, die Anforderungen an einzelne Beratungsprozesse bis ins Detail vorgibt, würde den Anlegern eine bessere Grundlage für die eigene Entscheidungsfindung liefern und es ihnen gleichzeitig erleichtern, mögliche Unstimmigkeiten in den Protokollen zu entdecken. Sie würde aber keinen hinreichenden Schutz bieten, da sie keine Gewähr bietet, dass diese Dokumentation auch den

tatsächlichen Verlauf des Gesprächs wiedergibt. „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* grundlegendere Maßnahmen, um den Interessen der Verbraucher, die Finanzberatung in Anspruch nehmen, tatsächlich Rechnung zu tragen. Dies gilt umso mehr für Beratungen zu Daseinsvorsorge im Alter, da hier der Gesetzgeber eine besondere Verantwortung für seine Bürger trägt.

Wir fordern die Bundesregierung dazu auf, insbesondere die mit der Aufsicht beauftragte BaFin zu beauftragen, folgenden Fragestellungen nachzugehen:

1. Mit welchen konkreten Standardisierungsmaßnahmen in der Protokollierung lassen sich die von uns identifizierten Ungenauigkeiten, insbesondere hinsichtlich der Risikotragfähigkeit, finanziellen Situation, Ziele, Kenntnisse und Erfahrungen der Anleger lösen?
2. Wie wurden die Finanzberater in Kreditinstituten zur Protokollierung geschult und sind die Schulungen als ausreichend zu betrachten, um einer vollständigen, verlässlichen und nachvollziehbaren Protokollierung der Beratung gerecht werden zu können? Welche Anforderungen stellt die BaFin an entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen inhaltlich und methodisch?
3. Wie haben andere Mitgliedsstaaten der EU auf Missstände in der Finanzberatung reagiert und in welcher Weise könnte Deutschland von diesen Erfahrungen profitieren?
4. Welche Möglichkeiten sieht die BaFin, für den Verbraucher negativ wirkende Anreize (wie Vertriebs- und Haftungsfreizeichnungsanreize) in der Finanzvermittlung abzustellen, zumindest zu minimieren?
5. Wie kann sichergestellt werden, dass die BaFin auch Informationen über nicht gesetzeskonformes Anbieterverhalten, wie die Verweigerung der Aushändigung von Beratungsprotokollen, erhält?

6. Anhang

Anhang A Übersicht getesteter Kreditinstitute

Bankhaus Anton Hafner KG
Bankhaus Löbbbecke AG
Bankhaus Ludwig Sperrer KG
Bankhaus von der Heydt GmbH & Co. KG
BBBank eG
Berliner Sparkasse
Berliner Volksbank eG
Commerzbank AG
Deutsche Bank Privat und Geschäftskunden AG
Förde Sparkasse
Frankfurter Sparkasse
Hamburger Volksbank eG
Hannoversche Volksbank eG
HypoVereinsbank AG
Kieler Volksbank eG
Kölner Bank eG
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen eG
Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg
Kreissparkasse Köln
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
Münchner Bank eG
Nassauische Sparkasse
National-Bank AG
Norisbank AG
Oldenburgische Landesbank AG
PSD Bank Köln eG
PSD Bank München eG
PSD Bank Nord eG
Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG
Raiffeisenbank Südstormarn Mölln eG
Salzburg München Bank AG
Santander Consumer Bank AG
Schwäbische Bank AG
Sparda-Bank Baden-Württemberg eG
Sparda-Bank Berlin eG
Sparda-Bank Hessen eG
Sparda-Bank West eG
Sparkasse Elmshorn
Sparkasse zu Lübeck AG
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Mecklenburg-Schwerin
Sparkasse Südholstein
Stadtsparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse München
Südwestbank AG
Targobank AG & Co. KGaA
Taunus Sparkasse
Vereinigte Volksbank AG
Volksbank Lübeck eG
Volksbank Stuttgart eG

Anhang B Weitere Untersuchungen zu Beratungsprotokollen

In den persönlichen Beratungen der Verbraucherzentralen wurden von Beginn an Ungenauigkeiten, Lücken und Unstimmigkeiten in den Beratungsprotokollen von Banken und Sparkassen festgestellt. Die *Initiative Finanzmarktwächter* der Verbraucherzentralen und des vzbv hat deshalb neben dem Mystery Shopping zwei weitere Untersuchungen durchgeführt.

Diese Untersuchungen haben dreistes und verbraucherfeindliches Verhalten der Anbieter bei der Protokollierung von Anlageberatungen offenbart. Zwar lassen sie eine Verallgemeinerung der Ergebnisse aufgrund geringer Fallzahlen nicht zu, die Untersuchungsergebnisse deuten aber dennoch auf Probleme beim Dokumentationsverhalten der Anbieter. Aufgrund der beobachteten massiven Benachteiligung von Verbrauchern hat die *Initiative Finanzmarktwächter* zusätzlich ein deutlich aufwändigeres Mystery Shopping konzipiert und in Auftrag gegeben. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Untersuchungen dargelegt.

Untersuchung 1: Vergleich von Beratungsprotokollen von Anbietern und Verbraucherzentralen

In der ersten Untersuchung wurden zwischen Juni und September 2011 Beratungsprotokolle ausgewertet, die von Verbrauchern zur Verfügung gestellt wurden, nachdem Sie von einer Bank oder Sparkasse und anschließend von einer Verbraucherzentrale beraten wurden. In die Untersuchungen gingen also je eine Beratungsdokumentation eines Anbieters und einer Verbraucherzentrale ein. Im Rahmen der Untersuchung wurden die Dokumentationen der Anbieter der jeweils korrespondierenden Dokumentation der Verbraucherzentrale gegenübergestellt. Dabei wurden Übereinstimmungen, Abweichungen und andere Mängel herausgearbeitet. Ausgangspunkt war die Annahme, dass zumindest die Bedarfsexploration und die Beschreibung der finanziellen Situation im Einzelfall keine besonderen Unterschiede aufweisen sollten. Die Untersuchung ergab folgende Unzulänglichkeiten in den Protokollen der Banken und Sparkassen:

- Die finanziellen Verhältnisse der Anleger wurden nur unzureichend dokumentiert. Teilweise fanden sich überhaupt keine Angaben. Teilweise wurden zwar Einnahmen, nicht aber die Ausgaben erfasst. Gleiches war für die vorhandenen Vermögenswerte und die finanziellen Verbindlichkeiten (Kredite) festzustellen. Die Angaben waren überdies zumeist unpräzise und in groben Intervallen oder Kategorien erfasst.
- Zu den Wünschen und Zielen der Anleger fanden sich durchgehend nur wenig aussagefähige Angaben. Es überwogen Zuordnungen zu eher allgemeinen Zielsetzungen wie etwa Altersvorsorge, Vorsorge, Liquidität sichern und Vermögensaufbau. Teils wurden grobe strategische Orientierungen festgehalten wie „Anlagestrategie Einkommen bei einem mittelfristigen Anlagehorizont.“ Konkretere Wünsche, die an spezifische Vorhaben der Verbraucher oder Eventualitäten in deren Lebensumständen anknüpften, wurden nicht dokumentiert.
- Nur eine kleine Minderheit der Anbieter unterschied in ihren Protokollen zwischen den Kenntnissen und den Erfahrungen der Anleger. In der Regel wurde die Tatsache, dass ein bestimmtes Produkt in der Vergangenheit schon einmal erworben wurde, dahin gehend gedeutet, dass die Funktionsweise des Produktes auch hinreichend verstanden wurde. Eine differenzierte Qualifizierung der Kenntnisse wie bei den Verbraucherzentralen erfolgte in keinem Fall.
- Die in den Anbieterprotokollen dokumentierte Risikobereitschaft entsprach nur in einer Minderheit der Fälle der Risikobereitschaft, die die Anleger in den Beratungen der Verbraucherzentralen äußerten. Abweichungen traten vor allem dann auf, wenn die Anleger ausdrücklich eine risikolose Form der Geldanlage wünschten. Entsprechende

Wünsche wurden in keinem der Anbieterprotokolle in dieser eindeutigen Weise festgehalten. Stattdessen fanden sich in der Regel dehnbare Umschreibungen wie „konservativ“, „sicherheitsorientiert“ oder „Risikobereitschaft: niedrig“. Ähnlich uneindeutige Zuschreibungen waren auch festzustellen, wenn die Anleger bereit waren, gewisse Risiken bei der Anlage in Kauf zu nehmen. In keinem Fall wurde versucht, die Verlusttoleranz zu beziffern und eine Grenze für etwaige (zeitweise) Verluste festzuhalten. Wie der Vergleich mit den Protokollen der Verbraucherzentralen ergab, wurde die Risikobereitschaft der Anleger tendenziell zu hoch angegeben. Mitunter fanden sich sogar krude Falschangaben.

- Eine nachvollziehbare Dokumentation der vom Wertpapierhandelsgesetz geforderten bankseitigen Einschätzung zur Risikotragfähigkeit der Beratenen fand sich in keinem einzigen Protokoll.
- Die Produktempfehlungen wurden zwar in der Regel auch im Anbieterprotokoll begründet. Dabei handelte es jedoch fast immer um allgemeine und stereotype Begründungen, die nichts darüber aussagten, warum gerade das konkrete Produkt oder ein konkreter Produktmix zum Kauf empfohlen wurde. Neben diesen pro forma Begründungen fiel auf, dass Verkaufsempfehlungen zumeist nicht begründet wurden.

Untersuchung 2: Verbraucherbefragung

In der Zeit vom 29. September bis zum 3. November 2011 fand eine Online-Erhebung auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW statt, deren - anonyme - Rückläufe von der Verbraucherzentrale NRW für die *Initiative Finanzmarktwächter* ausgewertet wurden. Gegenstand der Erhebung waren Auskünfte der Verbraucher zu den von ihnen in Anspruch genommenen Beratungen von Banken oder Sparkassen. Ziel dieser Erhebung war es, zum einen Informationen über die Richtigkeit und Vollständigkeit von Anbieterprotokollen zu erhalten. Zum anderen sollten Informationen darüber gewonnen werden, wie die Protokolle von den Verbrauchern subjektiv wahrgenommen und bewertet werden. Folgende Erkenntnisse konnten gewonnen werden:

- Die Mehrzahl der Auskunft gebenden führte aus, dass das Protokoll nicht den Inhalt des Beratungsgesprächs zutreffend wiedergibt.
- Häufig bemängelten wurde, dass ihre konkreten Wünsche und Anliegen nicht, nicht richtig oder nicht vollständig aufgeführt wurden.
- Wenn Anleger risikobereit waren, dann fanden sie in den Protokollen in der Regel keine Angaben zu ihrer Verlusttoleranz.
- Sehr oft haben die Auskunft gebenden bemängelt, aus dem Protokoll werde nicht ersichtlich, dass sie bei einigen Anlageprodukten nur über oberflächliche Kenntnisse verfügten. Einige bekundeten, dass sie festgestellt hätten, dass in dem Protokoll Kenntnisse bei Produktgruppen angekreuzt waren, von denen ihnen tatsächlich gar nicht alle bekannt wären. Einige wenige Auskunft gebenden haben angegeben, dass die Kenntnisse und Erfahrungen im Protokoll zutreffend wiedergegeben wurden.