

NEWSLETTER

Bank- und Kapitalanlagerecht

DIE THEMEN

- Darlehenswiderruf – „Ewiges Widerrufsrecht“ durch neues Gesetz vor dem Aus > S. 1/2
VW-Abgasaffäre – Kapitalanleger-Musterverfahren für VW-Aktionäre > S. 3
Schiffsfonds – Urteile zu MS „Gabriel Schulte“ (CFB 162) und MS „Almathea“ > S. 4/5
Bulker-Index taucht ab / Finanzmarktnovelle / Fachchinesisch bei Banken > S. 5-7

EDITORIAL



Sehr geehrte Leser,

das Jahr nähert sich seinem Ende, und man hat den Eindruck, dass in den allgemeinen Nachrichten das Wort „Krise“ 2015 leider noch häufiger vorkam als ohnehin bereits in den Vorjahren. Auf dem Gebiet der Kapitalanlage beschreibt das K-Wort weiterhin zutreffend die Lage bei vielen geschlossenen Fonds, insbesondere wenn man Schiffsfonds im Blick hat. Gerade vor dem Jahresende denkt so mancher Fondsanleger noch einmal darüber nach, ob nicht eventuell eine Falschberatung ursächlich für die Anlageentscheidung und infolgedessen teils herbe Verluste war - und ob noch fristgerecht Ansprüche auf Schadensersatz geltend gemacht werden können. Mit dem K-Wort sieht sich seit September auch ein deutscher Autokonzern in Wolfsburg bzw. dessen Vorstand konfrontiert: Der Reputationsschaden - nicht nur für VW, sondern für die gesamte deutsche Autoindustrie - ist momentan noch nicht genau zu bemessen; ebenso wenig der Schaden, den viele VW-Aktionäre geltend machen und ersetzt bekommen werden. Ein weiteres viel beachtetes Thema zurzeit ist das drohende Ende für den „Widerrufsjoker“ bei alten (Immobilien)Kreditverträgen.

Eine Geldfrage in anderer Hinsicht sind - alle Jahre wieder - die Weihnachtseinkäufe. Und hier scheint das Wort Krise so wenig angebracht zu sein wie ein Eisstand auf dem Weihnachtsmarkt. Mehr als 440 Euro pro Person werden wir laut einer Umfrage im Durchschnitt für Geschenke ausgeben. Zeit und Aufmerksamkeit füreinander sind aber ebenfalls wichtig in einer Zeit, die so sehr von krisenhafter Unruhe und Unwägbarkeiten geprägt ist. Ich wünsche Ihnen eine schöne Adventszeit, ein frohes Weihnachtsfest und einen erholsamen Jahresausklang!

Herzlich,

Ihr André Tittel

Gegen das Aus für den „Widerrufsjoker“ bei Immobiliendarlehen

Dem so genannten „ewigen Widerrufsrecht“ bei Immobiliendarlehen droht durch eine von der Bundesregierung geplante Gesetzesänderung das baldige Ende. Bislang konnten Verbraucher ihren Immobilienkredit bei fehlerhaften Widerrufsbelehrungen auch noch Jahre nach Vertragsabschluss widerrufen. Dieser „Widerrufsjoker“ stach bislang auch bei Altverträgen - aber voraussichtlich wird diese Option schon in wenigen Monaten erlöschen. Dagegen hat sich kürzlich eine „Arbeitsgruppe Widerruf“ gebildet, der mittlerweile 19 Anwaltskanzleien aus dem ganzen

Bundesgebiet angehören. Sie treten für den Erhalt dieses Verbraucherrechts ein und wollen Kreditnehmer und Öffentlichkeit verstärkt über die Thematik informieren – auch mit eigenen Informationsveranstaltungen in den ersten Monaten des neuen Jahres.

Sehr viele Altverträge aus den Jahren 2002 bis 2010 betroffen

Der Hintergrund: In den Jahren 2002 bis 2010 enthielt die Mehrzahl der damals abgeschlossenen Darlehensverträge fehlerhafte Widerrufsbelehrungen. Die übliche Widerrufsfrist von 14 Tagen wurde dadurch nicht in Gang gesetzt. Kreditnehmer haben in den vergangenen Jahren diese Chance genutzt und ihren Vertrag widerrufen. Das ewige Widerrufsrecht ist bis heute Bestandteil der EU-Verbraucherschutz-Richtlinien. „Nun rückwirkend in bestehende Verträge einzugreifen und das Widerrufsrecht derart zu beschneiden, wäre ein schwerer Schlag für die Bankkunden. Mit der Gesetzesänderung würden zahlreiche Kreditnehmer zugunsten der Banken-Lobby, die hier offensichtlich starken politischen Druck ausgeübt hat, benachteiligt“, erklärt Rechtsanwalt André Tittel. Die Kanzlei Kälberer & Tittel gehört zu den Gründungsmitgliedern der Arbeitsgruppe.

Neues Gesetz zum 21. März 2016 geplant

Mit der für den 21. März 2016 geplanten Gesetzesänderung will die Bundesregierung die EU-Richtlinie zu Wohnimmobilienkrediten in nationales Recht umsetzen. Der so genannte „Widerrufsjoker“ soll mit Inkrafttreten des Gesetzes im März 2016 oder möglicherweise mit einer kurzen Übergangsfrist zum 21. Juni 2016 auslaufen.



Dass die neue Regelung auch Altverträge betreffen soll, würde vielen Tausenden von Immobilienkreditnehmern das wichtigste Instrument nehmen, um fehlerhafte Verträge rückgängig machen zu können. Die Arbeitsgruppe zum Darlehenswiderruf positioniert sich klar auf der Seite der Verbraucher und will durch Öffentlichkeitsarbeit die Diskussion darüber anregen, ob die Gesetzesänderung noch verhindert werden kann. Ebenso wichtig ist es, die betroffenen Immobilienkreditnehmer darüber zu informieren, dass ihnen möglicherweise nur noch wenige Monate bleiben, um den „Widerrufsjoker“ einzusetzen.

„Umschuldung“ zu günstigeren Zinsen

Ein wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit fehlerhaften Darlehensverträgen ist, dass Kreditnehmer mit einem Widerruf aus einem alten Vertrag vorzeitig aussteigen können, ohne die übliche Vorfälligkeitsentschädigung zahlen zu müssen - und dann mit einem neuen Kreditvertrag zu heute deutlich günstigeren Zinsen viel Geld sparen können. Ein anderer Aspekt ist, dass viele Kreditnehmer, die aus ihrem Vertrag bereits ausgestiegen sind, nach der bisher geltenden Regelung die Chance haben, eine bereits gezahlte Vorfälligkeitsentschädigung von der Bank zurückzuverlangen. Anwälte können Verträge auf die darin enthaltene Widerrufsbelehrung prüfen und Kreditnehmer bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen, denn Kreditinstitute leisten erfahrungsgemäß oft erheblichen Widerstand.

Aktionen der Arbeitsgruppe Widerruf

Aufklärungspflicht Die Gruppe plant deutschlandweit Informationsveranstaltungen, die ab Februar 2016 aufgenommen und in jeder größeren Stadt Deutschlands stattfinden werden. Weitere Hinweise zum Thema, zu den teilnehmenden Kanzleien sowie die vorläufige Auflistung der Termine für die Informationsveranstaltungen mit Anmeldemöglichkeiten gibt es auf: www.jetzt-widerrufen.de .

Abgasaffäre: Kapitalanleger-Musterverfahren (KapMuG) für VW-Aktionäre

Die Führung des Volkswagen-Konzerns hat mit der Aufarbeitung des Abgasmanipulationsskandals seit Monaten alle Hände voll zu tun. Da kommt vieles zusammen: Die Manipulation an den Motoren und die damit zusammenhängenden Schadensregulierungen und anstehenden Gerichtsverfahren. Dann der Vorwurf der vielfachen Steuerhinterziehung wegen der steuerlichen Falscheinstufung von Pkw im Zusammenhang mit falschen CO₂-Angaben. Und schließlich die Kursverluste vieler Anleger und deren Schadensersatzansprüche.

Die Kanzlei Kälberer & Tittel hat dazu bereits im Oktober beim Landgericht Braunschweig ein Kapitalanleger-Musterverfahren beantragt, um Schadensersatz für Anleger zu erwirken, die durch den Abgasskandal Kursverluste erlitten haben. Dabei geht es um den Vorwurf unterlassener Ad-hoc-Mitteilungen.

„Das Unternehmen bzw. der Vorstand hätten Aktionäre und Öffentlichkeit frühzeitig über die Abgas-Manipulationen bzw. die Ermittlungen der US-Behörden informieren müssen“, so Rechtsanwalt Dietmar Kälberer. „Das ist aber offensichtlich nicht geschehen.“ Maßgeblich bezüglich der Pflicht zur Veröffentlichung von Insider-Informationen sind die §§ 13 und 15 WpHG (Wertpapierhandelsgesetz) in Verbindung mit § 37 WpHG. Die Unterlassung einer gesetzlich vorgeschriebenen, unverzüglichen Bekanntmachung begründet Schadensersatzansprüche von VW-Aktionären.

Klagesummen im Milliardenbereich

„Angesichts des enormen Wertverlusts von VW an der Börse nach Bekanntwerden der Abgas-Affäre wird das VW-Musterverfahren betragsmäßig wahrscheinlich in den Milliardenbereich vorstoßen und damit zu einem der größten dieser Art in Deutschland werden“, so Anwalt Kälberer. Die Kernfrage sei nun, wann genau das Unternehmen seine Informationspflichten verletzt hat: Welche Informationen hätte die Volkswagen AG zu welchem Zeitpunkt veröffentlichen müssen?

Für Klagen seitens geschädigter Anleger sind unterschiedliche Verjährungsfristen zu beachten, die teilweise zur Eile mahnen. Kälberer: „Anleger, die bis zum 9.7.2015 VW-Aktien gekauft haben, müssen beachten, dass gemäß § 37b Abs. 4 WpHG alter Fassung die Ansprüche binnen eines Jahres ab Kenntnis von der Unterlassung verjähren. Dieser Absatz wurde mit Wirkung vom 9.7.2015 gestrichen.“

Laut Berichten hat die VW AG in den letzten sechs bis sieben Jahren bei Abgastests in den USA manipulative Software eingesetzt. Kenntnis über die Ermittlungen der US-Behörden erlangte VW, wie es in verschiedenen Medienberichten hieß, spätestens im Mai 2014.

Was können VW-Anleger tun, wer kann auf Schadensersatz hoffen?

Beim Kapitalanleger-Musterverfahren klagt ein Musterkläger stellvertretend für alle Anleger, die sich dem Verfahren anschließen. Diese erhalten dadurch eine rechtliche Klärung, ohne selbst durch alle drei Instanzen klagen zu müssen. Sie sparen sich dadurch nicht nur viel Zeit und Mühen, sondern senken auch erheblich die Kosten. Voraussetzung sind mindestens zehn gleichgerichtete Klagen von Aktionären. Danach wird eine (Muster-)Klage herausgegriffen, die dann am zuständigen Oberlandesgericht (hier: Braunschweig) verhandelt wird.

Wie kann man sich am Musterverfahren beteiligen? Erstens per eigener Klage, zweitens schlicht per Anmeldung (letztere hat den Vorteil, dass sie kostengünstiger ist; aber den Nachteil, dass ein



Urteil keine Bindungswirkung für den Anmelder hat). Auf jeden Fall hemmt die Anmeldung zum Musterverfahren die Verjährung! Wichtig: Kauf- und Verkaufsbelege sind aufzuheben, um die Beträge sowie die Zeitpunkte der Transaktionen nachvollziehen und so auch gegebenenfalls den einklagbaren Schaden berechnen zu können.

Erstes oberlandesgerichtliches Urteil zum Schiffsfonds „GABRIEL SCHULTE“ (CFB 162)



Ein weiterer Anleger der NASTO Schifffahrtsgesellschaft mbH & Co. MS „GABRIEL SCHULTE“ (CFB 162) kann seine Beteiligung rückabwickeln und erhält vollen Schadenersatz durch die Commerzbank AG. Das Oberlandesgericht Stuttgart hat als erstes Oberlandesgericht in einem Berufungsverfahren im Zusammenhang mit dem CFB 162 so entschieden (Urteil vom 27.10.2015, Az. 6 U 24/15). Dies stärkt die Hoffnung auch vieler anderer Anleger dieses Fonds, Schadenersatz wegen Falschberatung zu erhalten.

Der von der Kanzlei Kälberer & Tittel vertretene Anleger hatte sich im Juni 2007 mit nominal 40.000 US-Dollar (zzgl. 5% Agio) am CFB 162 beteiligt und war dabei von der Dresdner Bank AG – deren Rechtsnachfolgerin die Commerzbank AG ist – beraten worden. Er wurde dabei aber u. a. nicht über die Vertriebsprovision (Rückvergütung), die die Bank vereinnahmt hat, informiert. Hätte er davon gewusst, hätte er die Neutralität der Anlageempfehlung angezweifelt und die Anlage nicht getätigt.

Der Anleger hatte bereits in I. Instanz vor dem Landgericht Heilbronn gewonnen. Im Rahmen der Berufung argumentierte die Commerzbank AG, der Kläger sei aufgrund seiner beruflichen Stellung als Leiter Finanzen und Controlling eines großen Unternehmens gar nicht aufklärungsbedürftig gewesen. Zudem sei ihm die Vertriebsprovision (Rückvergütung) zugunsten der Dresdner Bank damals „durch den rechtzeitig übersandten Prospekt offen gelegt worden“.

Höhe der Rückvergütung wichtig

Das OLG Stuttgart wies die Berufung der Commerzbank AG zurück. Das Oberlandesgericht stellte fest, dass der Kläger im Beratungsgespräch weder ausreichend über die Rückvergütung noch über deren Höhe aufgeklärt wurde. „Mit dem Einwand, dem Kläger sei das Provisionsinteresse der Dresdner Bank AG bekannt gewesen, ist seine Aufklärungsbedürftigkeit nicht in erheblicher Weise in Frage gestellt“, so das Gericht. „Aus der von der Beklagten angeführten beruflichen Stellung des Klägers ... lässt sich in Bezug auf eine Kenntnis der Provisionshöhe nichts ableiten.“ Auch im Prospekt sei die Höhe der Provision nicht ersichtlich. Die Commerzbank AG muss dem Anleger dessen eingesetztes Geld – gut 20.000 Euro – plus Zinsen erstatten.

LG Hamburg: Protokollunterzeichnung entbindet nicht von tatsächlicher Risikoaufklärung

In einem Schadensersatzprozess im Zusammenhang mit dem geschlossenen Schiffsfonds LF 75 MS „Almathea“ (Emittentin: Lloyd Fonds AG) hat das Landgericht Hamburg einer Anlegerin die Rückabwicklung ihrer Fondsbeteiligung zugesprochen. Die von der Kanzlei Kälberer & Tittel vertretene Klägerin hatte im Oktober 2007 eine Kommanditbeteiligung an dem Schiffsfonds in Höhe von nominal 40.000 Euro (zzgl. 5% Agio) gezeichnet. Die Anlageberatung und die Vermittlung der Beteiligung erfolgten durch eine inzwischen nicht mehr existente freie Anlage-

beratungsfirma. Laut Klägerin hatte der Berater die Beteiligung als risikolos und sicher beschrieben; zudem habe sie den Emissionsprospekt erst nach Zeichnung der Beteiligung erhalten. Sie rügte außerdem eine Vielzahl von Prospektfehlern.

Die Klage richtete sich gegen die Gründungsgesellschafter der Fondsgesellschaft. Diese haben, so befand das LG Hamburg, ihre vorvertraglichen Aufklärungspflichten verletzt. Nach der ständigen höchstrichterlichen Rechtsprechung müsse einem Anleger ein zutreffendes Bild über das Beteiligungsobjekt – insbesondere damit verbundener Nachteile und Risiken – vermittelt werden; das gelte auch für die Höhe der Weichkosten, die im vorliegenden Fall mit 24,1% beziffert wurden. Laut Urteilsbegründung des Landgerichts wurde die Klägerin nicht über diese weichen Kosten aufgeklärt und ihr auch nicht rechtzeitig der Emissionsprospekt übergeben bzw. übersandt (Urteil v. 22.10.2015, Az. 334 O 87/15).

Des Weiteren hatte die Klägerin dargelegt, im Laufe des Beratungsgesprächs zahlreiche Unterlagen einschließlich Beratungsprotokoll und Risikohinweise unterzeichnet zu haben, ohne diese vorher jeweils gelesen zu haben. Das Gericht wies in seiner Urteilsbegründung darauf hin, dass solche Unterzeichnungen nicht automatisch bedeuteten, dass deren Inhalt auch zur Kenntnis genommen bzw. verstanden wurde – und deshalb auch nicht automatisch davon ausgegangen werden könne, dass z. B. über die Risiken der Anlage pflichtgemäß aufgeklärt wurde. (wörtlich: „... wird darauf hingewiesen, dass die Unterzeichnung des Beratungsprotokolls und der gesonderten Hinweise zu den Risiken ... nicht darauf schließen lässt, dass die Risikohinweise tatsächlich erteilt wurden. Dieses ist nach Überzeugung des Gerichts aufgrund der durchgeführten Beweisaufnahme nicht der Fall“).

Schifffahrt: Bulker-Index taucht ab



Nach erheblichen Schwankungen ist der für die Schifffahrt so wichtige Baltic Dry Index (BDI) in den letzten Monaten abgestürzt. Im August noch auf Werte deutlich über 1.000 Punkte gestiegen, fiel der Index dramatisch ab und lag zuletzt unter 540 Punkten. Das Jahreshoch hatte Anfang August bei 1.222 Punkten gelegen; danach war der Index auf einen neuen historischen Tiefstand von knapp 500 Punkten gefallen. Nach einer vorübergehenden Erholung deutlich über die 600 ist er nun - im Dezember - wieder seit Wochen im Abwärtstrend. Der Index ist für Investoren, die Geld in Massengutfrachtern (Bulker) - zum Beispiel über geschlossene Fonds - angelegt haben, ein wichtiges Signal und gilt Konjunkturforschern als Frühindikator. Der BDI bildet die Kosten bzw. Frachtraten für das weltweite Verschiffen von wichtigen Frachtgütern wie Kohle, Eisenerz und Getreide auf internationalen Schifffahrtsrouten ab.

Für viele Schiffsfonds bedeutet die Index-Entwicklung weiterhin nichts Gutes. In den vergangenen Jahren sind etwa 500 Schiffsfonds in die Insolvenz gegangen. Zigtausende Anleger haben insgesamt Milliardensummen verloren. Weiterhin sind die Gerichte mit zahlreichen Schadensersatzklagen beschäftigt, die Anleger aufgrund von irreführenden bzw. fehlerhaften Fondsprospekten oder Falschberatung durch die Banken eingereicht haben. Häufig wurden und werden Anleger von Fondsgeschäftsführungen dazu aufgefordert, erhaltene Ausschüttungen zurückzahlen oder - teils zweifelhafte - Sanierungskonzepte zu unterstützen.

Finanzmarktnovelle in Arbeit

Das Bundesfinanzministerium hat im Oktober einen Referentenentwurf für das geplante Finanzmarktnovellierungsgesetz (FimanoG) veröffentlicht. Das FimanoG dient der Umsetzung einer Reihe von europäischen Rechtsakten, insbesondere von MiFID 2 und MiFIR. Mit dem Gesetz sollen auch die Regeln für Direktinvestments u. a. mit Containern geändert werden. Künftig

sollen alle Investmentangebote unter das Vermögensanlagegesetz fallen und nicht mehr nur die Angebote, bei denen zu Beginn des Investments der Rückkauf der Container nicht geregelt ist.

Laut Gesetzentwurf sind von der Neuregelung alle Direktinvestments betroffen, die „eine Verzinsung und Rückzahlung oder im Austausch für zeitweise Überlassung von Geld einen vermögenswerten Barausgleich gewähren oder in Aussicht stellen“.

Im Entwurf heißt es zur Begründung: „Durch die Änderung wird sichergestellt, dass auch Direktinvestments in Sachgütern (z. B. Beteiligungen an dem Erwerb einzelner Container), bei welchen der Rückerwerb der Anlage von dem Willen des Anbieters oder eines Dritten abhängt, von dem Tatbestand erfasst werden.“ Ein reguliertes Direktinvestment darf nur mit der Gewerbeberechtigung nach § 34 f Nr. 3 und mit der Lizenz nach § 32 KWG verkauft werden.

Beratungsprotokoll auf dem Prüfstand



An den Beratungsprotokollen für Wertpapieranlagegeschäfte gab es sowohl von Verbrauchern als auch von Finanzprofis viel Kritik. Nun will die große Koalition das Protokoll kippen, wie aus einem Referentenentwurf des Bundesfinanzministeriums für die Finanzmarktnovelle hervorgeht. Das Finanzministerium will das Beratungsprotokoll durch eine Erklärung ersetzen, die dokumentiert, dass die empfohlenen Finanzprodukte zum individuellen Bedarf des Kunden passen. Somit müsste nur noch ein Teil des Gesprächs dokumentiert werden. Gründe für die geplante Änderung sind u. a.: Die EU- Finanzmarktrichtlinie MiFID 2, die bis Mitte 2016 in deutsches Recht umgesetzt werden soll, sieht nur ein „Geeignetheitsprotokoll“ vor. Zudem stehen Beratungsprotokolle in der Kritik von Verbraucherschützern, weil sie nach deren Ansicht von Banken dazu missbraucht werden, sich mit kleingedruckten Textbausteinen aus der Haftung zu stehlen.

Quelle: Fonds professionell online

Finanzaufsicht mit neuen Warnmeldungen

Österreichs Finanzmarktaufsichtsbehörde FMA hat erneut mehrere nationale Warnmeldungen herausgegeben. Diesmal richtete sie sich zum einen an potenzielle Anleger, die den Abschluss konzessionspflichtiger Wertpapiergeschäfte mit „van Buren Investment Inc.“ in Erwägung ziehen. Dem Anbieter sei nicht gestattet, gewerbliche Anlageberatung in Bezug auf Finanzinstrumente gemäß Paragraph 3 Absatz 2 Z 1 WAG 2007 in Österreich durchzuführen.

Die Firma mit Sitz in Texas bietet Beratungsleistungen vom Erstkontakt über das Auswahlverfahren bis hin zur kompletten Anlagestrategie an. Eigenen Angaben zufolge betreut „van Buren Investment“ rund 180 Projekte für 680 Klienten und verweist dabei auf eine angebliche durchschnittliche Rendite von 22 Prozent. Als CEO der Firma wird im Impressum Melynda Tedder genannt. Laut der Internet-Plattform „Corporation Wiki“ steht die Person aktuell mit fünf Unternehmen in Verbindung, die allesamt 2015 gegründet wurden.

Zudem warnt die österreichische Finanzmarktaufsicht Anleger vor dem Abschluss von konzessionspflichtigen Bankgeschäften mit der „Werte Consulting AG“. Diese habe angeblich Niederlassungen in der Schweiz, Österreich und den USA. Der Firma sei es nicht gestattet, fremde Gelder als Einlage gemäß Paragraph 1 Abs. 1 Z 1 zweiter Fall BWG entgegenzunehmen. Es war die 34. Warnmeldung der FMA in diesem Jahr.

Zwei nationale Warnmeldungen hat die FMA außerdem noch am 10. Dezember herausgegeben. Sie betreffen zum einen die „Voth Nixon Group“ mit angeblichem Sitz in Hongkong: Diese sei nicht zu konzessionspflichtigen Wertpapierdienstleistungen in Österreich berechtigt. Die andere

Warnung betrifft die „Direkt Easy Kredit“ mit angeblichem Sitz in Moskau, der die gewerbliche Vermittlung von Kreditgeschäften nicht gestattet sei, so die Aufsichtsbehörde.

Die FMA kann die Öffentlichkeit aus gegebenem Anlass darüber informieren, dass eine namentlich genannte natürliche oder juristische Person zur Vornahme bestimmter Finanzdienstleistungsgeschäfte nicht berechtigt ist.
Quelle: Fonds professionell online

Studie: Fachchinesisch bei Banken und Versicherern

Mit den Informationen von Banken und Versicherern können Verbraucher oft wenig anfangen. Sie sind mit der Art und Weise, wie diese Finanzdienstleister mit ihnen kommunizieren, unzufrieden. In einer Umfrage der Kommunikationsagentur CoMenDo beurteilten gerade einmal 15 Prozent der Befragten die Informationen von Banken und Versicherungen als verständlich und transparent. Nur ein Fünftel (21 Prozent) findet, dass die Themen und Informationen zu ihren Interessen und ihrer aktuellen Lebenssituation passen.

Durchschnittskunden ohne Vorkenntnisse in Finanzfragen verstehen oft nicht einmal ansatzweise, was Bankberater und Versicherungsexperten ihnen sagen wollen. Auch schriftliche Erläuterungen und Infoblätter lassen Kunden oft ratlos zurück – kein Wunder, finden sich in manchen Texten doch Bandwurmsätze mit mehr als 100 Worten.

Kauderwelsch bei Anlagethemen

Noch schlechter sieht es bei den essentiellen Themen „Finanzen“ und „Geldanlage“ aus. Hier reden Anbieter offenbar an den meisten Kunden vorbei: Nur 19 Prozent der Umfrageteilnehmer fühlen sich gut informiert. Beim Thema Versicherungen fällt das Ergebnis mit 21 Prozent kaum besser aus. Damit bleiben Finanzbranche und Assekuranz deutlich hinter anderen Industriezweigen zurück. Denn branchenübergreifend sind immerhin 34 Prozent der Befragten der Ansicht, gut informiert zu sein.

Dabei könnte eine schnörkellose Sprache Wunder wirken. Grund genug, sich verständlicher auszudrücken, hätte der Finanzsektor allemal: Banken und Versicherungen plagt schließlich seit Längerem ein veritables Vertrauensproblem. Das zeigt auch die CoMenDo-Studie: Nur 14 Prozent der Befragten halten die Kommunikation für glaub- und vertrauenswürdig. Mehr als doppelt so viele vertrauen dagegen eher Informationen und Berichten von Journalisten und Verbraucherverbänden. Artikeln aus dem Internet stehen die Befragten kritisch gegenüber: Nur jeder Zehnte vertraut Aussagen anderer Personen in Internet-Foren und sozialen Netzwerken.



Bildquellen: Bild auf Seite 1: Kanzlei Kälberer & Tittel, Alle anderen Bilder: Fotolia.com

KONTAKT | IMPRESSUM



Rechtsanwälte Kälberer & Tittel
Partnerschaftsgesellschaft
Knesebeckstr. 59-61
10719 Berlin

Tel. 0049 (0)30 887178-0
Fax 0049 (0)30 887178-111
www.kaelberer-tittel.de

Redaktion: Bernd Frank (ViSdP)
frank@kaelberer-tittel.de