

Pressemeldung

19.04.2010

AfW: Verbraucherzentralen im Finanztest durchgefallen!

Gemeinsam mit der Finanz-Fachzeitschrift *procontra* testete der AfW – Bundesverband Finanzdienstleistung e.V. die Beratungsqualität der Verbraucherzentralen am Telefon. Das Ergebnis war in Teilen verheerend, wie einem ausführlichen Artikel in der aktuellen Ausgabe der Zeitschrift *procontra* zu entnehmen ist.

Getestet wurden kostenpflichtige Hotlines der Verbraucherzentralen der einzelnen Bundesländer zu den Themen Altersvorsorge und Versicherungen. Im Test rief jeweils ein zuvor klar entwickelter Musterkunde an, welcher Bedarf für eine Beratung zu einem Anlagebetrag von 10.000 Euro zeigt.

Positiv zu vermerken war, dass bei der überwiegenden Zahl der Hotlines von einer telefonischen Beratung Abstand genommen und auf die Möglichkeit von persönlicher Beratung vor Ort hingewiesen wurde. Welchen Sinn dann die bis zu 2 Euro je Minute teuren Hotlines machen sollen, erschloss sich jedoch nicht.

Dramatische Fehler leisteten sich die Berater der Verbraucherzentralen NRW und Berlin. Jeweils wurde gegen die eigenen Empfehlungen und Checklisten der Verbraucherzentralen für derartige Gespräche verstoßen. Die Gespräche endeten mit den Empfehlungen, sich einen eigenen Aktienfonds zusammen zu stellen bzw. bei einer konkret genannten Bank das Geld für 3 Jahre fest anzulegen. Es fehlten klare Fragen zu den konkreten Bedürfnissen des Kunden und zur Risikoabsicherung.

Norman Wirth, Rechtsanwalt und Geschäftsführender Vorstand des AfW, zu dem Ergebnis:

„Die Verbraucherzentralen betreiben kostenpflichtige Kapitalanlage- und Versicherungsberatung. Die Verbraucher vertrauen ihnen. Sie sind in der öffentlichen Wahrnehmung schließlich die Guten. Dann müssen sie aber endlich auch die Qualitätskriterien einhalten, die sie selbst anmahnen und welche jeder Versicherungs- und Finanzmakler bzw. -berater erfüllen muss.“

Sie sollten eine Haftpflichtversicherung haben, damit nicht der Steuerzahler für ihre Fehler eintritt. Sie müssen die Gespräche dokumentieren und vor allem sollte klargestellt sein, dass nur qualifizierte Personen dort beraten dürfen!“

Die bei der Verbraucherzentrale NRW erlebte Beratung zu Einzelaktien ist nach Auffassung des AfW eine erlaubnispflichtige Finanzdienstleistung im Sinne von Kreditwesengesetz (KWG) und Wertpapierhandelsgesetz (WphG). Der AfW fordert nachdrücklich eine ernsthafte Prüfung seitens der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Bezug auf das Beratungsangebot aller Verbraucherzentralen. „Wer unzulässig Einzeltitelberatung betreibt, begeht eine Straftat gemäß Paragraf 54 KWG. Das Gesetz sieht hier eine Freiheitsstrafe von drei Jahren vor. Warum für die kostenpflichtige Beratung in den Verbraucherzentralen eine Ausnahme gelten soll, ist uns nicht ersichtlich.“, so die Einschätzung von AfW-Vorstand Wirth.

=====
Der AfW ist die berufsständische Interessenvertretung unabhängiger Finanzdienstleister. Er vertritt die Interessen von über 30.000 Finanzdienstleistern in mehr als 1.300 Unternehmen sowie eine ständig wachsende Anzahl von Fördermitgliedern. Mitglieder im AfW sind Versicherungsmakler und –vertreter, Kapitalanlage– und Finanzvermittler sowie Finanzdienstleistungsinstitute.