

## AfW Hauptstadtgipfel / Immer mehr Informationen hilft Verbrauchern nicht

---

**Gerd Billen, Staatssekretär für Verbraucherschutz, sprach sich auf dem 12. Hauptstadtgipfel des AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung für eine stärkere Rolle der Bafin in Verbraucherschutzfragen aus. Billen erläuterte zudem aktuelle Vorhaben der Bundesregierung in Fragen des Verbraucherschutzes.**

Vor rund 40 Entscheidern der Branche erläuterte Gerd Billen, Staatssekretär für Verbraucherschutz im Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz, zunächst die wesentlichen aktuellen Fragen im Verbraucherschutz. „Wie können wir als Politik herausfinden, wo es Probleme in Märkten gibt?“, fragte Billen und schilderte verschiedene Wege, wie die Informationslage nachhaltig verbessert werden kann.

### **Was bewirken Finanzmarktwächter und Schlichtungsstellen?**

So sollen die neu eingeführten Finanzmarktwächter – speziell geschulte Mitarbeiter der Verbraucherzentralen – die Märkte aus Sicht der Verbraucher überwachen und ein Frühwarnsystem darstellen. Sie sollen rasch nicht auf individuelle, sondern auf systemische Probleme hinweisen. So erhalte die Politik gezieltere und bessere Hinweise. Ab Ende 2015 soll hierzu ein interaktives Onlineportal aufgebaut werden.

Außerdem werden künftig die Erkenntnisse aus Schlichtungsverfahren für Banken und Versicherungen systematisch ausgewertet. Schlichtungen werden aufgrund einer EU-Richtlinie künftig bundesweit in allen Branchen eingeführt. Es bestehe allerdings nicht überall gleichermaßen Bedarf. „Im Versicherungsbereich gibt es kaum berechtigte Beschwerden, nur etwa 20 im Jahr bei rund 45.000 registrierten Makler“, bestätigte AfW-Vorstand Norman Wirth.

Das früher weit verbreitete Bild des „mündigen Verbrauchers“ stoße im Finanzbereich an seine Grenzen. „Selbst wenn Verbraucherinnen und Verbraucher mit immer mehr Informationen versorgt würden, kann es weiterhin Informationsasymmetrie geben“, so Billen. Umso wichtiger sei es, eine gute und verständliche Information bereitzuhalten und die bisweilen überbordende Informationsflut gerade im Versicherungsbereich einzudämmen.

„Wir begrüßen es, dass Vertreter aller heute hier anwesenden Parteien erkannt haben, dass unsere Kunden heute viel zu viel Papier erhalten und dadurch nicht besser informiert sind. Wir werden diesen Ball aufnehmen und Vereinfachungen anregen“, kommentiert AfW-Vorstand Frank Rottenbacher.

### **Wie entscheiden Verbraucher?**

Verbraucher trafen ihre Entscheidungen abhängig von individuellen Fähigkeiten, Einstellungen und Gewohnheiten. Aufgrund der vielfältigen Einflüsse könne man nicht erwarten, mit einer Maßnahme für alle Verbraucher die gleichen Ergebnisse zu erzielen. Billen verwies dabei auf die Verbraucherwissenschaften, die grobe Kategorien bildeten, um Reaktionen in Entscheidungssituationen zu unterscheiden.

Billen sprach sich zudem dafür aus, die bisherigen Regeln stärker auf ihre Wirksamkeit und ihren Nutzen zu prüfen. Die Fehlentwicklungen der letzten Jahre seien insbesondere am „grauen Kapitalmarkt“ aufgetreten. Hier habe das Kleinanlegerschutzgesetz für Klarheit gesorgt.

„Mit dem Kleinanlegerschutzgesetz haben wir den kollektiven Verbraucherschutz als weiteres Aufsichtsziel der BaFin gesetzlich verankert. Die Behörde kümmert sich jetzt neben der Solvenz- und Marktaufsicht um den kollektiven Verbraucherschutz. Sie kann alle Anordnungen treffen, um verbraucherschutzrelevante Missstände zu verhindern oder zu beseitigen.“

Kollektiv heißt laut Billen: „Die BaFin ist dem Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrer Gesamtheit verpflichtet. Diese Verpflichtung besteht ausschließlich im öffentlichen Interesse. Sie dient nicht dazu, individuelle Rechtsansprüche durchzusetzen. Die Entscheidung über individuelle Streitigkeiten bleibt grundsätzlich weiterhin den Gerichten vorbehalten.“

**Hintergrund:** Zum 23. Jubiläum des Verbandes, der am 4. November 1992 gegründet wurde, trafen sich rund 40 Fördermitglieder des AfW in Berlin, um sich über die laufenden Regulierungsvorhaben zu informieren und ihren fachlichen Input anzubieten. Der Verband konnte neben Gerd Billen vier weitere mit finanzpolitischen und regulatorischen Fragen befasste Politiker aus verschiedenen Parteien für einen Dialog gewinnen.

#### **Pressekontakt:**

AfW  
Telefon: 030 / 63 96 43 7 - 0  
Fax: 030 / 63 96 43 7 - 29  
E-Mail: [office@afw-verband.de](mailto:office@afw-verband.de)

#### **Unternehmen**

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V  
Ackerstr. 3  
10115 Berlin  
  
Internet: [www.afw-verband.de](http://www.afw-verband.de)

#### **Über AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V**

Der AfW ist die berufsständische Interessenvertretung unabhängiger Finanzdienstleister. Er vertritt die Interessen von über 30.000 Finanzdienstleistern in mehr als 1.700 Mitgliedsunternehmen sowie eine ständig wachsende Anzahl von Fördermitgliedern. Mitglieder im AfW sind Versicherungsmakler und -vertreter, Kapitalanlage- und Finanzvermittler sowie Finanzdienstleistungsinstitute.