



Roman Eberle

Beschäftigte in der Zwickmühle, Herausforderung für ver.di – Anmerkungen zum neuen »Anlegerschutzgesetz«

Seit April dieses Jahres gilt für die deutsche Kreditwirtschaft das so genannte »Anlegerschutzgesetz«.¹ Der Gesetzgeber hat den Kreditinstituten neue, verschärfte Verhaltens- und Organisationspflichten auferlegt, die das Privatkundengeschäft mit allen Arten von Wertpapieren betreffen. Das »Anlegerschutzgesetz« ist eine Konsequenz² aus den Verheerungen und Exzessen, die die Finanzkrise seit 2008 auch bei den privaten Geldanlegern in Deutschland verursacht hat (z. B. die so genannten »Lehman-Zertifikate«). Ironisch ausgedrückt, könnte man auch sagen, dass die Anleger vor den Machenschaften der Finanzwirtschaft geschützt werden müssen. Künftig gilt: »Ein Kreditinstitut darf seinen Kunden nur Finanzinstrumente empfehlen, die [...] für den Kunden geeignet sind.«³ Und: »... Vertriebsvorgaben müssen derart ausgestaltet, umgesetzt und überwacht werden, dass Kundeninteressen nicht beeinträchtigt werden.«⁴

Darüber hinaus sind ab November 2012 weitere Vorschriften in Kraft getreten, so z. B. umfangreiche Meldepflichten für ein so genanntes Beraterregister, das bei der Finanzaufsicht BaFin⁵ geführt wird. Dort werden alle Anlageberater/-innen bei Banken und Sparkassen namentlich erfasst, ebenso sind alle Kundenbeschwerden aus der Anlageberatung zu melden. In eine besonders prekäre Situation können Anlageberater/-innen geraten. Werden nämlich Finanzinstrumente empfohlen,⁶ die für den Kunden nicht geeignet sind, dann drohen Sanktionen durch die BaFin:

- Verwarnungen für Anlageberater/-innen
- Beschäftigungsverbot als Anlageberater/-in für die Dauer von bis zu zwei Jahren

1 Gesetz zur Stärkung des Anlegerschutzes und Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarktes (Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz).

2 Aus Sicht des Autors in die richtige Richtung gehend.

3 § 31 Abs. 4a Wertpapierhandelsgesetz.

4 § 33 Abs. 1 Ziff. 3a Wertpapierhandelsgesetz.

5 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.

6 I.d.R. liegen Anlageempfehlungen nicht im freien Ermessen der Berater/-innen, sondern werden durch das Kreditinstitut vorgegeben.



- Veröffentlichung von Sanktionen auf der BaFin-Internet-Seite (»Internet-Pranger«)

- in krassen Fällen von Schlecht- oder Falschberatung drohen Bußgelder.

Das Gesetz bleibt hinsichtlich einer genauen Definition im Unklaren, wenn es um die Frage geht, was »geeignete« Finanzinstrumente sind bzw. welche Finanzinstrumente »ungeeignet« sind. In der Praxis wird es darauf hinauslaufen müssen, dass die Kreditinstitute ihre für das Kundengeschäft angebotenen Finanzinstrumente (Wertpapiere) nach »Verträglichkeit« für bestimmte Kundengruppen klassifizieren müssen. Letztendlich wird aber der berühmte »Einzelfall« dafür entscheidend sein, ob eine Anlageberatung den neuen Anforderungen entspricht oder nicht. Für die Beschäftigten in der Anlageberatung kann das zu schwierigen Situationen führen.

Arbeitsalltag für Anlageberater/-innen

In den letzten Jahren hat sich der Arbeitsalltag der Bankangestellten radikal geändert. Der (seriöse) Bankberater oder der »Bankbeamte« musste zu einem mehr oder weniger aggressiven Verkäufer mutieren. Gefragt sind bedingungslose Vertriebsorientierung (»Verkaufen auf Teufel komm raus«), und nur diejenigen mit den besten Verkaufserfolgen werden zu »Siegern« gekürt. Vertriebs Erfolg ist zum alleinigen Bewertungsmaßstab für die Arbeitsleistung der Angestellten geworden. Misserfolg (also zu wenig Abschlüsse) wird nicht toleriert, bei Misserfolg drohen unangenehme Konsequenzen. Dieser Paradigmenwechsel (Erfolg statt Leistung) führt zwar einerseits zu einer Art »neuer Selbständigkeit« (indirekte Steuerung)⁷ der Angestellten, aber auch zu einer Rücksichtslosigkeit gegenüber sich selbst, die zunehmend negative gesundheitliche Auswirkungen zeigt. Es geht schließlich um Erfolg um (fast) jeden Preis. Stichworte dafür sind: Dramatische Zunahme von psychischen Erkrankungen, daraus folgend immer mehr Frühverrentungen, Burn-Out, ständige Konkurrenz zwischen Individuen, Filialen, Vertriebsgebieten etc.

»Verkauf auf Teufel komm raus«

Die neue »Erfolgskultur« hat das Selbstverständnis vieler Bankangestellten verändert. Lange Zeit galt: Eine gute Beratung zeichnet sich einerseits durch hohe Produktqualität, andererseits durch einen kundenbedarfsgerechten und anspruchsvollen Beratungsprozess aus. Das ist seit einiger Zeit anders. In vielen

⁷ Siehe dazu diverse Veröffentlichungen zum Phänomen der »indirekten Steuerung« bei www.cogitoinstitut.de und H. Bludau-Hoffmann u. a.: »Gute Arbeit und Faire Arbeit im Finanzdienstleistungssektor«. In: L. Schröder/H.-J. Urban (Hrsg.): Gute Arbeit. Handlungsfelder für Betriebe, Politik und Gewerkschaften, Frankfurt/Main 2010, S. 191ff.





Instituten⁸ geht es heute ausschließlich darum, dass von den Anlageberater/-innen nur solche Finanzprodukte »verkauft« werden müssen, die für das Unternehmen den meisten Ertrag abwerfen. Anlageberater/-innen fühlen sich dabei als »Verkaufsmaschinen« missbraucht. Der Vertriebsprozess wird durch strikte Produktvorgaben gesteuert und der »Erfolg« durch Jahr für Jahr steigende Zielvorgaben an die Angestellten programmiert. Dazu kommt ein Erfolgscontrolling, das von immer mehr Beschäftigten als unerträglich empfunden wird und mitverantwortlich ist für gesundheitliche Schädigungen.⁹ Von Berater/-innen wird zu Recht beklagt, dass der in vielen Instituten herrschende Verkaufsdruck die Ursache ist für Fehl- und Falschberatungen, beschädigtes Kundenvertrauen und schließlich auch für den Ansehensverlust »ihres« Berufsstandes.

Ändert sich jetzt der Bankvertrieb?

Mit dem »Anlegerschutzgesetz« müsste es jetzt zu einem Umdenken in der Kreditwirtschaft kommen. Die bisherige Vertriebspraxis (»Verkauf auf Teufel komm' raus«) ist nicht mehr haltbar. Ein wirkliches Umsteuern auf breiter Front ist derzeit jedoch nicht erkennbar. Im betrieblichen Alltag wird vielerorts so getan, als sei das größte Problem bei der Umsetzung des Gesetzes der damit verbundene »bürokratische Aufwand«. Im Übrigen seien die neuen Anforderungen an den Beratungsprozess (es dürfen nur geeignete Produkte empfohlen werden, Vertriebsvorgaben dürfen keine Kundeninteressen beeinträchtigen) sowieso schon immer erfüllt worden.¹⁰ Hier gäbe es keinen Korrekturbedarf. Es muss befürchtet werden, dass sich nicht allzu viel ändern wird an einer Vertriebspraxis, die sich gleichermaßen gegen die Interessen der Beschäftigten und der Kunden richtet.

Beschäftigte in der Zwickmühle

Es ist deshalb möglich, dass mit den neuen Vorschriften aus dem »Anlegerschutzgesetz« demnächst in vielen Fällen eine Art »Zwickmühle« für Berater/-innen entsteht: Wer sich an die (nach wie vor hohen) Verkaufs- und Produktvorgaben der Bank/Sparkasse hält, läuft Gefahr, mit dem Gesetz in Konflikt zu kommen. Werden die Vorgaben aus dem Gesetz beachtet, führt dies u. U. dazu, dass die tatsächlichen Verkaufsabschlüsse nicht den geforderten entsprechen; dann droht Ärger mit dem Arbeitgeber. Man wird abwarten müssen, ob diese neue Si-

⁸ Bei der Beurteilung der Beratungsqualität muss zwischen den Institutsgruppen (private Banken, Großbanken/genossenschaftliche Banken/Sparkassen) unterschieden werden.

⁹ Siehe dazu auch www.verkaufsdruckneidanke.de.

¹⁰ Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer Bundesverband deutscher Banken am 2. 2. 2011 in der Süddeutschen Zeitung: »Schon von Gesetzes wegen sind die Berater verpflichtet, stets im Interesse des Kunden zu beraten.«





tuation zu Verhaltensänderungen bei Anlageberater/-innen führt. Wer sich bisher dem Vertriebsdruck des Arbeitgebers ergeben hat, musste in aller Regel nicht viel befürchten, wenn dadurch Kunden schlecht beraten worden waren (außer dem eigenen schlechten Gewissen). Jetzt aber werden Anlageberater/-innen zu persönlich Betroffenen, wenn es um die Konsequenzen falscher Beratung geht. Wer findet sich schon gerne im »Internet-Pranger« wieder, wenn er ein Beschäftigungsverbot kassiert hat, weil den Kunden schlechte Produkte »angedreht« wurden? Es wird bei solchen Konflikten darum gehen, ob individuelles Fehlverhalten oder Institutsverschulden vorliegt. Interessant wird sein, wie sich die Institutsverantwortlichen in einer solchen Situation verhalten werden.

Herausforderungen für die Gewerkschaft

Für ver.di als Fachgewerkschaft für die Finanzbranche bringt das »Anlegerschutzgesetz« neue Herausforderungen. Können die neu aufziehenden Konflikte gewerkschaftspolitisch genutzt werden? Die Auseinandersetzung um Vertriebssteuerungssysteme und die daraus folgenden Probleme bei Banken und Sparkassen waren eines der wichtigen gewerkschaftlichen Themen der letzten Jahre. Die ver.di-Initiative »faire-arbeit« ist der sichtbarste Ausdruck dafür.¹¹ Dass das Problem des Verkaufsdrucks und die schwierige Rolle der Anlageberater/-innen in der Öffentlichkeit überhaupt zur Sprache gekommen ist, war einzig und allein auf verschiedene Interventionen von ver.di zurückzuführen.¹² ver.di wurde von den Angestellten vielerorts als die einzige Stimme wahrgenommen, »die endlich mal sagen, wie es im Inneren der Institute wirklich zugeht«. »faire-arbeit« bei Banken und Sparkassen hat dazu geführt, dass über Tabuthemen wie psychische Erkrankungen oder Burn-Out in der Branche geredet wird, Unternehmen wurden mit vielfältigen betrieblichen Aktionen »gequält«, und auch vor Tarifverhandlungen macht das Thema schon lange nicht mehr halt. All das hat in den letzten Jahren für ver.di viel Lob und Anerkennung gebracht.

Dieser Reputationsgewinn hat aber nicht dazu geführt, den schlechten gewerkschaftlichen Organisationsgrad zu verbessern. Nach wie vor ist es so, dass nur eine Minderheit der Bank- und Sparkassenangestellten Mitglied bei ver.di ist. Die Mitgliederentwicklung der letzten Jahre war sogar an vielen Stellen negativ. Vor allem bei jungen Beschäftigten und solchen im Vertrieb ist es schwierig, neue Mitglieder zu gewinnen, obwohl ver.di genau die Themen behandelt, die brisant sind.

Im Zusammenhang mit dem neuen »Anlegerschutzgesetz« gibt es hoffentlich Chancen, diese schlechte Entwicklung umzudrehen. Neben Ansatzpunkten

¹¹ Siehe dazu auch https://fidi.verdi.de/faire_arbeit.

¹² Berichterstattungen in diversen Medien, Fachgespräche mit Politikern, Verbraucherschützern etc., siehe auch www.verkaufsdruckneindanke.de.





für politische Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit wird es darauf ankommen, besondere Beratungs- und Rechtsschutzleistungen wegen drohender Probleme aus dem »Anlegerschutzgesetz« zu entwickeln. Hauptfeld der betrieblichen Auseinandersetzungen muss aber der Kampf um eine neue Vertriebskultur sein. Wie schaffen es Belegschaften, dass das Geschäft in der Anlageberatung wieder von kundenbedarfsgerechten Prozessen mit realistischen und erreichbaren Zielen dominiert wird? Überhaupt müssen betriebliche Verständigungsprozesse zu den wichtigen Themen erstritten werden: Was können wir leisten? Wie bleiben wir gesund dabei? Was brauchen wir für Rahmenbedingen? Welches Führungsverhalten erwarten wir?

Dazu muss ver.di betriebliche und regionale Informationsveranstaltungen, Diskussionsforen, Seminare für Interessenvertreter, Beschäftigten-Workshops etc. anbieten. Diese Angebote müssen mitglieder- und beteiligungsorientiert sein und an die jeweiligen Verhältnisse im Betrieb anknüpfen. Ob es für (viele nicht organisierte) Beschäftigte jetzt auch einen Anlass gibt, der neuen »Zwickmühle« eine Gewerkschaftsmitgliedschaft folgen zu lassen, wird sich noch herausstellen.

