



## Die Verbraucherzentralen empfehlen daher eindringlich:

### Unterschreiben Sie nie ein Beratungsprotokoll zur Anlageberatung!

Solange es einzelne Anbieter gibt, die gesetzliche Bestimmungen missachten und verwendete „Haftungsfreizeichnungsklauseln“ den Schutz vor Falschberatung leicht ins Gegenteil verkehren können, sollte sich niemand zur Unterschrift drängen lassen und keinesfalls irgendetwas leichtfertig und ungeprüft unterzeichnen. Jeder seriöse Anbieter wird Verständnis dafür aufbringen, wenn Sie die Aushändigung der Beratungsdokumentation und der vollständigen Angebotsunterlagen auch ohne Unterschrift verlangen und sich den eigentlichen Vertragsabschluss nochmals in Ruhe überlegen wollen.

Falls ein Anbieter dieses verweigert, informieren Sie bitte die Verbraucherzentralen, die Beschwerden rund um das Beratungsprotokoll auch direkt an die Finanzaufsicht weiterleiten werden.

**Und wer sichergehen will, sollte unseren abschließenden Tipp beherzigen:** Unterschreiben kann man ein konkretes Vertragsangebot in der Regel nach eingehender Prüfung auch noch an einem anderen Tag. Denn nur wer sich Zeit nimmt und in Ruhe informiert, wird die richtige Anlageentscheidung treffen. Sinnvoll ist es, Vergleichsangebote einzuholen oder sich anbieterunabhängig – auch von den Verbraucherzentralen – beraten zu lassen.

#### Verbrauchertelefon

- › Kaufverträge
- › Garantie
- › Gewährleistung
- › Dienstleistungen
- › Handwerkerverträge
- › Telekommunikation und Medien
- › Reisen

#### Unsere Spezialberatungen und Projekte:

- › Altersvorsorge/ Geldanlage
- › Versicherungen
- › Bauen und Wohnen
- › Baufinanzierung
- › Energiesparen/ Energierecht
- › Ernährung
- › Gesundheit/ Patientenberatung
- › Mietrecht
- › Klimaschutz
- › Schulverpflegung

#### 0900 1775770

Montag-Freitag 09-18 Uhr  
(1 €/Min aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

#### E-Mail-Beratung

Im Internet unter [www.vzth.de](http://www.vzth.de)  
Wählen Sie den Button „E-Mail-Beratung“ (10 € pro Beratung)

Adressen und Öffnungszeiten unserer Beratungsstellen sowie Termine für Spezialberatungen erhalten Sie unter

Telefon: 0361 55514-0  
[www.vzth.de](http://www.vzth.de)

© Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V., Herrenstr. 14, 30159 Hannover – in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bayern, Berlin, Bremen und Rheinland-Pfalz e.V. | Gefördert vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages | Stand November 2010 | S.3 tm-photo-fotolia.com



verbraucherzentrale

Thüringen

#### Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

Geschäftsstelle  
Eugen-Richter-Straße 45  
99085 Erfurt  
Tel.: (0361) 555 14-0  
Fax: (0361) 555 14-40

verbraucherzentrale

## Beratungs- und Dokumentationspflichten bei der Anlageberatung

Tipps zum richtigen Umgang mit den Beratungsprotokollen

Seit dem 1. Januar 2010 müssen Banken, Sparkassen und Wertpapierdienstleistungsunternehmen über jede Anlageberatung zu Wertpapieren ein schriftliches Protokoll anfertigen. Dieses muss dem Privatanleger vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden. Geht es in dem Beratungsgespräch nicht um Wertpapiere, sondern z. B. um Tages- oder Festgeldkonten, Sparkonten, Bausparprodukte oder geschlossene Fonds, besteht diese Protokollpflicht nicht.

Bei einer telefonischen Anlageberatung kann der Geschäftsabschluss auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers auch schon vor der Aushändigung des Protokolls erfolgen. In diesem Fall muss ihm das Protokoll unverzüglich nach Abschluss der Beratung übersandt werden. Bei einem nicht richtigen oder unvollständigen Protokoll hat der Kunde nach Zugang ein einwöchiges Rücktrittsrecht.

Diese neuen Beratungs- und Dokumentationspflichten wurden vom Gesetzgeber eingeführt, um die inhaltliche Qualität der Anlageberatung und die Rechte der Anleger bei Falschberatung zu verbessern.



## Was muss alles in dem Beratungsprotokoll stehen?

Nach der Rechtsverordnung zum Wertpapierhandelsgesetz muss jedes Anlageberatungsprotokoll vollständige Angaben zu folgenden Punkten enthalten:

- › Anlass der Anlageberatung,
- › Dauer des Beratungsgesprächs,
- › die der Beratung zugrunde liegenden Informationen über die persönliche Situation des Kunden einschließlich seiner Kenntnisse und Erfahrungen zu verschiedenen Wertpapierarten, seiner Anlageziele und seiner finanziellen Verhältnisse, die erforderlich sind, um ein für den Verbraucher geeignetes Produkt empfehlen zu können,
- › die vom Kunden geäußerten wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung sowie
- › die im Verlauf des Beratungsgesprächs vom Berater erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe.
- › Weiter schreibt das Gesetz vor, dass das Protokoll von demjenigen zu unterzeichnen ist, der die Anlageberatung durchgeführt hat.

Leider hat es der Gesetzgeber versäumt, den Anbietern eine Mustervorlage zur Erstellung einer allgemein verständlichen Beratungsdokumentation an die Hand zu geben. So kann jedes Unternehmen sein eigenes Protokoll verwenden. Nach den Untersuchungen der Verbraucherzentralen gibt es große Unterschiede bei der inhaltlichen Ausgestaltung. Die vagen Anforderungen an das Protokoll haben die Qualität der Anlageberatung bislang nicht spürbar verbessert und die Verbraucher müssen daher weiter auf der Hut sein.

### Deshalb ist es wichtig,

- › sich stets in aller Ruhe beraten zu lassen,
- › sich nie (!) unter Zeitdruck zu einem Vertragsabschluss oder einer Unterschrift drängen zu lassen,
- › selbst zu überprüfen, ob die dokumentierten Protokollinhalte das Beratungsgespräch vollständig und richtig wiedergeben und gegebenenfalls darauf zu bestehen,
- › dass fehlerhafte Angaben unverzüglich korrigiert werden,
- › fehlende Angaben, wie beispielsweise bestimmte Aussagen und Verkaufsargumente des Beraters, mit zu erfassen und von ihm gegenzuzeichnen.

Denn alles, was im Protokoll festgehalten wurde, kann im Falle einer möglichen Falschberatung bei der Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen auch gegen Sie verwendet werden. Wurde beispielsweise im Protokoll dokumentiert, dass Sie eine „ertragsorientierte“ Anlage wünschen, obwohl Sie tatsächlich angegeben hatten, sichere Anlagen vorzuziehen, wird es für Sie schwieriger, eine Falschberatung nachzuweisen. Niemand sollte sich davor scheuen, unverständliche Formulierungen genau erläutern zu lassen. Ihr gutes Recht ist es, „fachchinesische“ Formulierungen auch ganz aus dem Protokoll streichen zu lassen.

## Fehlerhafte Umsetzung – Haftungsfreizeichnungsversuche der Anbieter?

Die Beratungspraxis und auch die stichprobenartigen Untersuchungen der Verbraucherzentralen haben gezeigt, dass viele Protokollvordrucke nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprechen und noch stark verbesserungsbedürftig sind. Einzelne Anbieter versuchen offensichtlich, die gesetzliche Protokollpflicht zu missbrauchen, um im Falle einer Falschberatung eventuelle Schadensersatzansprüche des Anlegers besser ausschließen zu können.

### So haben die Verbraucherzentralen in den vergangenen Monaten immer wieder festgestellt, dass

- › viele Anbieter gegen die gesetzliche Dokumentationspflicht verstoßen und kein Protokoll nach erfolgter Beratung zur Verfügung stellen,
- › der dokumentierte Protokollinhalt nicht immer mit dem Inhalt des Beratungsgesprächs übereingestimmt hat,
- › die Risikobereitschaft des Verbrauchers mal zu hoch, in Einzelfällen aber auch zu niedrig eingestuft wurde,
- › das empfohlene Produkt nicht dem Anlageziel oder dem Risikoprofil des Kunden entsprochen hat,
- › der Umfang des Protokolls je nach Anbieter mal drei oder auch mehr als zehn Seiten umfassen kann,
- › teilweise die unverzügliche Aushändigung des schriftlichen Beratungsprotokolls verweigert wurde oder
- › die Protokolle zunächst auch vom Kunden unterzeichnet werden mussten.

## Die größte Gefahr für den Verbraucher liegt derzeit bei der Unterzeichnung eines Beratungsprotokolls.

Obwohl der Gesetzgeber im Wertpapierhandelsgesetz bestimmt hat, dass nur der Anlageberater das Protokoll unterschreiben muss, verlangten auch nach den Untersuchungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) viele Kredit- und Finanzdienstleistungsunternehmen die Unterschrift des Kunden.

### Die Verbraucherzentralen weisen ausdrücklich darauf hin:

#### Die Unterschrift des Verbrauchers unter dem Beratungsprotokoll

- › ist nicht erforderlich,
- › auch nicht zur Bestätigung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben,
- › auch nicht zur Bestätigung zum Empfang bestimmter Unterlagen.

Und nach Ansicht der BaFin darf weder die Anlageberatung noch die Aushändigung des Protokolls von der Kundenunterschrift abhängig gemacht werden.

