

Klare Informationen dringend benötigt



Wie verständlich Zertifikate und Investmentfonds beschrieben sein müssen

Von KURT BÜRKIN und GABI TRILLHAAS

Volatilität, Sharpe-Ratio, diskretionärer freier Cashflow – schon diese wenigen Beispiele aus den Hochglanzbroschüren von Finanzprodukten zeigen, dass von Banken und Emittenten nach wie vor gern Fachausdrücke verwendet werden, wenn es darum geht, die Funktionsweise von Investmentfonds oder Zertifikaten darzustellen und Kosten und Risiken zu beschreiben. Dabei fordert die Ministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz Ilse Aigner, dass sich die Beschreibungen am durchschnittlich informierten Anleger zu orientieren hätten.

Gleich in mehreren Gesetzen wird vorgeschrieben, dass Informationen und Vertragsinhalte in klarer und verständlicher Form darzulegen sind. Die Wirklichkeit sieht jedoch oft ganz anders aus. Unzählige Fachausdrücke, unverständliche Beschreibungen von Funktionsweisen und Auszahlungsprofilen sowie juristische Klauseln machen es dem Anleger häufig schwer, Informationen zu verstehen.

Produktinformationsblatt mit sieben Merkmalen

Doch sind kurz gefasste, transparente und verständliche Informationen unerlässlich, um gute Anlageentscheidungen zu treffen. Unvollständige und intransparente Informationen über Risiken bei Lehman-Zertifikaten hatten in Verbindung mit der letzten Finanzkrise eine heftige Diskussion ausgelöst. Das Verbraucherschutzministerium hat inzwischen

ein Produktinformationsblatt entworfen, in dem die wesentlichen sieben Merkmale und Eigenschaften eines Finanzprodukts dargestellt werden sollen. Der Bundesverband deutscher Banken hat kürzlich ein Muster vorgelegt, die anderen Bankenverbände haben ebenfalls Muster für ihre Mitgliedsinstitute angekündigt.

Die gesamte Kommunikation muss anlegerfreundlich sein

So löblich dieser Ansatz ist, sollte dennoch beachtet werden, dass es nicht ausreicht, eine Information über ein Finanzprodukt auf zwei Seiten zu zwängen. Die Information muss auch inhaltlich so verfasst sein, dass sie für den normal gebildeten Anleger klar und verständlich ist. Nur wenn die gesamte Kommunikation mit dem Kunden klar und verständlich verfasst ist, erfüllt diese den Anspruch, anleger- und kundenfreundlich zu sein. Entsprechendes gilt für Informationen über Versicherungen, andere Finanzanlagen und Finanzgeschäfte.

Auch Emissionsprospekte von Anleihen und Investmentfonds sowie endgültige Bedingungen von Zertifikaten müssen für den Anleger verständlich formuliert werden und über eine aussagefähige Zusammenfassung verfügen. Dazu zählen nicht nur Informationen über Produkte – auch die allgemeinen Informationen über das Finanzinstitut, gesetzlich vorgeschriebene Informationen wie z. B. die Grundsätze für die Ausführung von

Wertpapieraufträgen sollten so formuliert sein, dass sie von den Kunden verstanden werden können. Das schließt die regelmäßige Berichterstattung über die erbrachten Dienstleistungen natürlich mit ein.

„Kaufe nur, was du verstehst“ – Diese Forderung gilt für die Verbraucherschutzverbände schon lange und sie ermutigen interessierte Anleger, so lange nachzufragen, bis sie ein Produkt wirklich verstanden haben. Es ist zu hoffen, dass Bankkunden in Zukunft kritischer mit diesem Thema umgehen. Sie sollen das Recht auf klare und verständliche Information einfordern. Falls ihnen eine Information unverständlich oder kompliziert erscheint, sollten sie dieses Produkt oder diese Dienstleistung nicht erwerben.

Vertrauensaufbau durch offene und transparente Kommunikation

Vertrauen ist bekanntlich eine zwingende Voraussetzung für das Bankgeschäft. Nur durch offene Kommunikation lässt sich dieses zurückgewinnen. Das fängt mit verständlichen Informationen für den Kunden an. Banken können einiges dafür tun, um das Vertrauen der Anleger wieder zu verdienen. Nur wer offen und transparent kommuniziert, ist glaubwürdig. Und nur, wer Vertrauen genießt, kann langfristig eine erfolgreiche Kundenbeziehung aufbauen.

Kurt und Bürkin und Gabi Trillhaas, Leiter der exameo GmbH, Europäisches Institut für verständliche Information, Frankfurt am Main