

## PLATTFORMÖKONOMIE

## Finanzbranche stellt sich auf

Ab Juli dieses Jahres wickelt die Sparda-Bank Baden-Württemberg ihr Versicherungsgeschäft über eine neue Tochter ab: die Sparda-Versicherungsservice GmbH. Auf der dazugehörigen Plattform „meineVersicherungswelt“ kann der Kunde seine gesamten Versicherungsverträge online verwalten, Tarif- und Leistungsvergleiche erhalten und damit die kostengünstigste Lösung für sich aussuchen. Dabei greift die Bank auf einen Pool von über 300 Versicherungen zurück, um mit einem eigenen Beraterteam für den Kunden die passende Versicherung zum besten Preis für ihn herauszufinden.

Damit will sich die Bank für die Plattformökonomie und den verstärkten Wettbewerb um die Schnittstelle zum Kunden aufstellen. Wenn Tech-Giganten wie Google, Amazon und Apple, aber auch neue Start-ups wie N26 oder Revolut in die traditionelle Banken- und Versicherungsbranche drücken, dann müssen Banken entscheiden, ob sie künftig immer austauschbarere Sparda-, Anlage- oder Kreditproduzenten für andere sein, oder zusätzlich selbst zum Plattformbetreiber und Rundumversorger werden wollen, so Martin Hettich, der Vorstandsvorsitzende der Sparda-Bank Baden-Württemberg, auf der Vertreterversammlung seines Insti-

tuts. Die Bank habe sich für Letzteres entschieden.

Die Versicherungsplattform der Stuttgarter ist wie der digitale Versicherungsmakler Wilhelm der R+V, der in eine ähnliche Richtung zielt, nur ein Beispiel dafür, dass die etablierten Anbieter der Finanzbranche in Sachen Plattformökonomie allmählich vorankommen.

Nicht immer geht es dabei nur um Finanzprodukte, sondern zunehmend docken auch bankfremde Leistungen an, die zum Basisprodukt passen. Der klassische Begriff „Annexprodukt“ lässt sich auf diese Weise ganz neu definieren.

Ein aktuelles Beispiel dafür ist die Kooperation der W & W-Gruppe mit dem Münchner Start-up Banovo im Rahmen des Immobilienportals Wüstenrot Wohnwelt. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit bietet Banovo, ein Unternehmen für Badsanierungen, Kunden und Interessenten der Bausparkasse künftig über die Wohnwelt komplette Badsanierungen zum Festpreis an. Dank digitaler 3D-Prozesse kann die Planung direkt von zu Hause aus erfolgen. Im Gegenzug können Kunden ihr Projekt mit einem Kredit des Finanzdienstleisters finanzieren.

So kehrt W & W die übliche „Rangordnung“ von Anbietern um: Steht üblicherweise das (materielle) Produkt

oder die Dienstleistung im Vordergrund, während das passende Finanzprodukt als Annex dazukommt, wird in diesem Modell der Finanzdienstleister zur ersten Anlaufstelle auch für Nicht-Finanzprodukte. Damit das funktioniert, braucht es natürlich eine Vielzahl von Partnern rund um die Finanzdienstleistung herum. Dann kann es aber durchaus gelingen, sich als Plattform zu etablieren.

Beide Modelle basieren auf dem hohen Vertrauen, das Finanzdienstleister nach wie vor bei ihren Kunden genießen, und auf der immer noch vergleichsweise hohen Kundenloyalität. Beides gibt Anbietern die Chance, sich für die Plattformökonomie zu positionieren.

Wenn Kunden wissen, dass sie bei ihrer Hausbank, ihrer Bausparkasse oder ihrer Versicherung nützliche Angebote und Dienste für ihren Alltag finden, dann werden sie auch verstärkt dort danach suchen. Das setzt freilich voraus, dass die Plattformen keine „Bauchladen“ mit einer mehr oder weniger beliebigen Mischung von Angeboten werden. Ein gewisser Bezug zum eigentlichen Kernprodukt sollte immer noch erkennbar bleiben. Die neuen Schuhe von der Bank braucht sicher niemand. Red.

## BGH-URTEIL

## Kehrtwende bei Entgelten am Bankschalter

Kreditinstitute dürfen auf Basis des seit 2009 geltenden Zahlungsdienstrechts in ihren Preis- und Leistungsverzeichnissen Entgelte für Bargeldein- und -auszahlungen auf oder von einem Girokonto am Bankschalter vorsehen, ohne dabei im Wege einer Freipostenregelung eine bestimmte Anzahl von unentgeltlichen Barein- und -auszahlungen einzuräumen. Die Entgelthöhe kann allerdings der Inhaltskontrolle unterliegen. Das hat der unter anderem für das Bankrecht zuständige XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs am 18. Juni entschieden (Aktenzeichen XI ZR 768/17).

Zuvor waren der früheren Rechtslage entsprechend solche Freipostenregelungen erforderlich. Diese Position hat der Bundesgerichtshof nun entspre-

## DIE ZAHL

66

Prozent der Deutschen sehen keinen Nutzen für Digitalwährungen für Social-Media-Plattformen. Jeder Fünfte kann sie sich jedoch als Zahlungsmittel für Produkte in Sozialen Netzwerken vorstellen. 16 Prozent meinen, Nutzer könnten so für das Anschauen von Werbung entlohnt werden. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative Umfrage der Unternehmensberatung Bearingpoint. Dass Kryptowährungen staatliche Währungen als Transaktionsmittel ablösen könnten, halten nur 3 Prozent der Befragten für sehr wahrscheinlich. 77 Prozent sagen „eher nicht“. Im Vergleich zum Vorjahr – die Umfrage wurde bereits zum vierten Mal durchgeführt – ist zudem das generelle Bewusstsein für die digitalen Zahlungsmittel gesunken. Gaben 2018 noch 88 Prozent der Verbraucher an, Kryptowährungen zu kennen oder bereits davon gehört zu haben, sind es 2019 nur noch 80 Prozent. Wie im Vorjahr zeigt sich eine deutliche Differenz zwischen Männern und Frauen: Während 21 Prozent der männlichen Umfrage-Teilnehmer angeben, sich bereits näher mit Kryptowährungen beschäftigt zu haben oder diese zu nutzen, sind es unter den Frauen nur acht Prozent. Auch das Alter spielt bei den tatsächlichen Nutzern eine Rolle. 14 Prozent der 18 bis 24-Jährigen benutzen Kryptowährungen. Bei den Befragten, die 55 Jahre oder älter sind, sind es nur drei Prozent.

chend der seit 2009 geltenden Rechtslage aufgegeben. Geklagt hatte die Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs.

Als Begründung für seine Entscheidung verweist der BGH auf das im Jahr 2009 in Kraft getretene Zahlungsdienstrecht. (§§ 675c ff. BGB), mit dem der deutsche Gesetzgeber die europäische Zahlungsdiensterichtlinie 2007 sowie deren Nachfolgerichtlinie aus dem Jahr 2015 umgesetzt hat. Entsprechend § 675f Abs. 5 Satz 1 BGB ist nämlich für die Erbringung eines Zahlungsdienstes das „vereinbarte Entgelt“ zu entrichten. In diesem Sinne sind auch Bareinzahlungen auf und Barabhebungen von einem Girokonto Zahlungsdienste, für die ein Kreditinstitut auch ohne eine Freipostenregelung ein Entgelt verlangen darf.

Zuvor hatte der BGH zweimal, nämlich 1993 und 1996, geurteilt, dass Ein- und Auszahlungen auf oder von einem Girokonto nach Darlehensrecht oder dem Recht der unregelmäßigen Verwahrung zu beurteilen seien, welches weder für die Begründung noch für die Erfüllung von Darlehens- beziehungsweise Verwahrungsverhältnissen ein Entgelt vorsieht. Nach der alten Rechtslage hätte die Klage der Wettbewerbszentrale somit Erfolg gehabt, hält der Bundesgerichtshof ausdrücklich fest.

Auch mit dem neuen Urteil haben die Karlsruher Richter Kreditinstituten jedoch keinen Freibrief für die Konditionengestaltung ausgestellt. Denn im Hinblick auf die Höhe des vereinbarten Entgelts unterliegen die Klauseln der AGB der richterlichen Inhaltskontrolle. Hier greift die zugunsten von Verbrauchern (halb-)zwingende Preisregelung des § 312a Abs. 4 Nr. 2 BGB ein, mit der der deutsche Gesetzgeber – über die Vorgaben der EU-Richtlinie hinaus Finanzdienstleistungen in den Anwendungsbereich der Vorschrift einbezogen hat.

Zur Erfüllung einer vertraglichen Pflicht im Sinne des § 312a Abs. 4 Nr. 2 BGB und damit zu den Leistungen, für die kein Entgelt verlangt werden darf, zählt somit auch die (teilweise) Rückführung eines überzogenen Girokontos durch eine Bareinzahlung am Bankschalter. Werden auch solche Einzahlungen durch die Regelung bepreist, ist damit die Entgeltkontrolle eröffnet.

Ob die im konkreten Fall verlangten Entgelte in ihrer Höhe angemessen sind oder nicht, muss nun noch überprüft werden. Leitlinien dafür hat der BGH allerdings schon aufgezeigt. Umlagefähig,

so das Urteil, sind nur solche Kosten, die unmittelbar durch die Nutzung des Zahlungsmittels, das heißt hier die Barzahlung, entstehen. Gemeinkosten wie allgemeine Personalkosten und Kosten für

Schulungen und Geräte, deren Anfall vom konkreten Nutzungsakt losgelöst ist, sind dagegen nicht umlagefähig.

Wie hoch die tatsächlichen Kosten des einzelnen Ein- oder Auszahlungsvorgangs sind, wird damit nicht ganz einfach zu ermitteln sein. Der dem Urteil zugrunde liegende Fall geht nun zurück ans OLG München. Es ist aber vermutlich zu erwarten, dass die Thematik die Justiz noch weiter beschäftigen wird und es möglicherweise auch in Sache Entgelthöhe zu einem höchstgerichtlichen Urteil kommen wird.

Der Hinweis auf den Ausgleich eines überzogenen Girokontos als Begründung für die Inhaltskontrolle zeigt allerdings auch ein mögliches Schlupfloch für Kreditinstitute auf: Hier scheint es denkbar, die Entgeltklauseln so zu formulieren, dass Bareinzahlungen zu diesem speziellen Zweck ausgenommen sind und damit die Inhaltskontrolle unterbleiben kann. Das werden die Juristen jetzt wohl prüfen. Dass überhaupt Entgelte für Ein- und Auszahlungen am Schalter zulässig sind, ist in jedem Fall eine gute Nachricht für Filialbanken. Hier zahlt sich europäische Regulierung einmal aus. Red.

## SICHERHEIT

### Sorglose Online-Banking-Nutzer

Sicherheit, das zeigen Umfragen immer wieder, ist deutschen Bankkunden beim Online-Banking enorm wichtig. Für diese Sicherheit haben jedoch die Anbieter zu sorgen. Die Bereitschaft zur eigenen Mitwirkung hält sich bei den Kunden in Grenzen. Das bekommen jetzt landauf landab die Servicemitarbeiter in Kreditinstituten zu spüren, bei denen die Kundenrückfragen zur Umstellung von i-TAN auf andere Verfahren aufschlagen.

Wie sorglos viele Kunden beim Online-Banking verfahren, hat der Digitalverband Bitkom in einer Umfrage unter 702 Online-Banking-Nutzern ermittelt – mit teilweise erschreckenden, wengleich nicht unbedingt überraschenden Ergebnissen. Immerhin 40 Prozent der Befragten geben demnach zwar an, regelmäßig mindestens alle sechs Monate ihre Zugangsdaten zum Online-Banking wie PIN oder Passwort

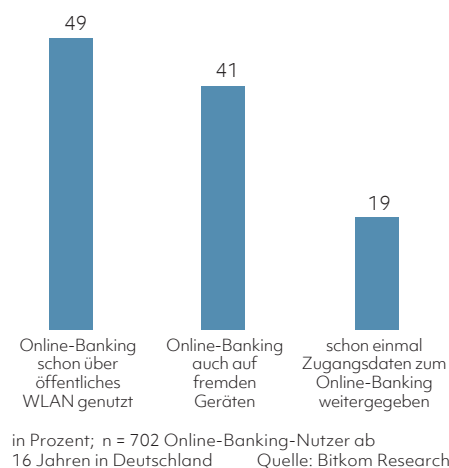
zu ändern. Und 37 Prozent achten darauf, dass auf den Geräten, die sie für Online-Banking nutzen, immer die aktuellste Betriebssystemversion oder aktuelle Virenschutzprogramme installiert sind.

Jeder Vierte gab jedoch zu Protokoll, beim Online-Banking nicht darauf zu achten, dass niemand anderes auf den Bildschirm schauen kann. Jeder Zweite (49 Prozent) nutzt Online-Banking zumindest hin und wieder über öffentliches WLAN, etwa auf Flughäfen oder in Cafés. Und 41 Prozent erledigen Online-Bank-Geschäfte auch mal mit fremden Geräten, etwa auf der Arbeit oder bei Freunden. Jeder Fünfte (19 Prozent) hat sogar seine Zugangsdaten für das Online-Banking schon mindestens einmal an Dritte wie Familienmitglieder oder Freunde weitergegeben.

Wer so agiert, der macht es sich ein wenig zu leicht. Denn das beste Sicherheitssystem der Bank oder Sparkasse kann die Achtsamkeit der Nutzer nicht ersetzen, sagt auch Jan Grigo vom Bitkom. Zu einem guten Teil mag diese Nachlässigkeit der Nutzer dem hohen Verbraucherschutzniveau geschuldet sein. Wer nicht fürchten muss, im Ernstfall auf hohen Schäden sitzen zu bleiben, der agiert sorgloser als jener, den die gleiche Nachlässigkeit viel Geld kosten kann. Dem Kunden grobe Fahrlässigkeit nachzuweisen und ihn so für Missbrauch zur Verantwortung zu ziehen, wird aber in den meisten Fällen kaum möglich sein.

Wer sich aber so wenig selbst um Sicherheit kümmert und die Verantwort-

Fast jeder zweite Online-Banking-Nutzer ist sorglos



tung dafür mehr oder weniger allein der Kreditwirtschaft zuschiebt, der muss sich nicht wundern, wenn die Verfahren der Betrugsprävention immer komplizierter und damit vielleicht auch weniger nutzerfreundlich werden – Stichwort Zwei-Faktor-Authentifizierung und Aus für die i-TAN. Diese Botschaft freilich werden die Servicekräfte verärgerten Kunden wohl nicht vermitteln können. So oder so bleiben sie die Prellböcke. Red.

## MIFID II

### BaFin- und DK-Umfrage: Unterschiede beim „Taping“

Kunden sind mit der Neuregulierung der Wertpapierberatung durch MiFID II überwiegend nicht zufrieden. Bestenfalls erkennen sie nur geringen Nutzen, viele würden auf Informationen oder die Aufzeichnung verzichten, wenn sie könnten. So etwa lassen sich die Ergebnisse einer Verbraucherumfrage im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft zusammenfassen, die die DK im März dieses Jahres vorgelegt hatte.

Im Juni hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nachgelegt und ihrerseits Umfrageergebnisse zum gleichen Thema vorgelegt. Das Marktforschungsinstitut Forsa hatte im Auftrag der BaFin 3800 Personen zu den größten Veränderungen befragt, die sich für Verbraucher aus der Einführung der Finanzmarktregeln MiFID II und PRIIPS-VO Anfang des Jahres 2018 ergeben haben.

Und siehe da: Die Ergebnisse unterscheiden sich gar nicht so sehr von denen, die die Studie der Deutschen Kreditwirtschaft zutage gefördert hat. Den Satz „Wes Brot ich ess, des Lied ich sing“ müssen die Marktforscher somit nicht auf sich beziehen. Denn auch in der Forsa-Umfrage der Aufsicht zeigt sich der aus Verbrauchersicht begrenzte Nutzen der neuen Informationspflichten. Beispiel Ex-Ante-Kostenausweis: Ihn finden zwar 63 Prozent der Verbraucher sinnvoll und 75 Prozent empfinden ihn als Mehrwert – doch nur 42 Prozent haben ihn sich wenigstens einmal durchgelesen. 23 Prozent sind der Meinung, sie könnten auch darauf verzichten. Drei Viertel der Befragten haben auch noch nie aufgrund der ausgewiesenen Kosten eine Transaktion nicht getätigt oder verschoben. 64 Prozent gaben an, die Kos-

ten auch zuvor schon gekannt zu haben, 43 Prozent haben ihre Transaktionsentscheidung ohnehin unabhängig von den Kosten getroffen.

Von denjenigen Verbrauchern, die nach Durchsicht mindestens einer Ex-Ante-Kosteninformation entschieden haben, keinen Kostenvergleich vor dem Kauf eines Wertpapiers durchführen zu wollen, begründen 49 Prozent der Befragten dies damit, dass sie ihrem Anlageberater vertrauen, und daher keine Anfrage bei einem anderen Unternehmen vornehmen möchten. 41 Prozent geben an, dass ihnen der Kostenvergleich zu aufwendig sei, weil sie das Wertpapiergeschäft möglichst schnell ausführen wollen. 13 Prozent meinen, dass Informationen zu Kosten und Gebühren auch ohne den Ex-Ante-Kostenausweis eingeholt werden können.

Die Geeignetheitserklärung finden 76 Prozent der Befragten sinnvoll. Allerdings wurde auch sie nur von 60 Prozent tatsächlich gelesen und geprüft. 40 Prozent würden darauf verzichten, wenn sie es könnten.

Am stärksten weichen die Ergebnisse der BaFin-Studie beim sogenannten „Taping“, der Aufzeichnung von Beratungsgesprächen, von denen der DK-Umfrage ab. 77 Prozent bewerten die Aufzeichnung als sehr gut oder gut – allerdings geben kaum weniger Verbraucher (72 Prozent) an, die bisherige Dokumentation durch das Beratungsprotokoll sei genauso gut gewesen. Die weit überwiegende Mehrheit hat auch trotz der vollständigen Gesprächsaufzeichnung den Eindruck, dass sie weiterhin offen mit ihrem Berater sprechen kann. Alles in allem finden 71 der Probanden die Neuregelung zur vollständigen Gesprächsaufzeichnung sinnvoll. Weniger als die Hälfte würde generell auf diese verzichten, wenn es diese Möglichkeit gäbe.

Diese positive Einschätzung deckt sich nach Angabe der DK nicht mit den Erfahrungen aus der Praxis, wonach die Anzahl telefonisch erteilter Orders bei deutschen Banken und Sparkassen um die Hälfte eingebrochen ist. In der BaFin-Studie wurden allerdings nur solche Kunden befragt, die auch nach MiFID II noch telefonisch Orders erteilt haben. Insofern ist die Stichprobe vermutlich nicht ganz repräsentativ. Wenn selbst von diesen Kunden 48 Prozent gern auf

die Sprachaufzeichnung verzichten würden, darf dies deshalb vermutlich als Indiz dafür gewertet werden, dass Kunden sich mit dem Taping nicht wirklich wohl fühlen.

Die DK zieht auch aus den Umfrageergebnissen der BaFin den Schluss, das

MiFID II auf den Prüfstand gehört. Die Aufsicht selbst kommt aus der Tatsache, dass viele Verbraucher die neuen Informationen nicht zur Kenntnis nehmen, zu einer anderen Folgerung. „Da Verbraucher eine eigene Verantwortung bei der Geldanlage haben, sollten sie die neuen Informationsmöglichkeiten auch nut-

zen“, erklärt Christian Bock, Abteilungsleiter Verbraucherschutz bei der BaFin. Grundsätzlich ist das nicht falsch. An der Tatsache, dass Bankkunden die Informationsflut zunehmend als überbordend empfinden und Details deshalb umso weniger wahrnehmen, ändert das aber nichts. Red.

## PRIVATKUNDENGESCHÄFT

### Die Rückkehr der Sparer

Sparen liegt wieder im Trend. Beim Ausgabeverhalten der Deutschen hat es den „Bronzestatus“ erreicht. Das heißt nach Deckung der Lebenshaltungskosten belegt es hinter Ausgaben für Urlaub (46 Prozent) und Kleidung (44 Prozent) mit 39 Prozent den dritten Platz im Ranking und lässt damit Ausgaben für Dinge wie Hobby, Kinobesuche oder technische Produkte hinter sich. Das geht aus der Ende Juni veröffentlichten Studie von Nielsen zum Verbrauchertrauen hervor.

Für Banken und Sparkassen ist das nur bedingt eine gute Nachricht. Denn natürlich haben vor allem Genossenschaftsbanken und Sparkassen in den vergangenen Jahren angesichts des Niedrigzinsumfelds immer wieder die Erosion der Sparkultur in Deutschland beklagt, wie auch im Kantar-Sparklima in bank und markt, Seite 5, deutlich abzulesen war. Wenn die Menschen wieder mehr sparen, bedeutet das allerdings auch noch mehr Einlagen. In einem Umfeld, in dem nicht nur keine Zinsanhebung in Sicht ist, sondern die EZB weitere Senkungen nicht ausschließt, ist das keine rundum erfreuliche Perspektive.

Wie viel die „Strafzins“-zahlungen an die Europäische Zentralbank europäische und deutsche Banken bislang kosteten, hat Deposit Solutions ermittelt. Im Jahr 2018 überwiesen die Banken der Eurozone demnach rund 7,5 Milliarden Euro an die EZB. Insgesamt summieren sich die Zahlungen der Banken der Eurozone an die EZB zum 31. Mai 2019 seit Einführung der negativen EZB-Zinsen auf 21,4 Milliarden Euro, wobei die Kreditinstitute in Deutschland den ungeliebten Spitzenplatz einnahmen. Allein von 2016 bis 2018 zahlten sie 5,7 Milliarden Euro an die EZB, erst mit deutlichem Abstand gefolgt von französischen (4,1 Milliarden Euro) und

niederländischen (2,5 Milliarden Euro) Banken.

Auch in Relation zu den Erträgen fällt die Belastung der deutschen Banken überdurchschnittlich stark aus. So entspricht die Summe der Negativzinsszahlungen deutscher Banken einer Reduzierung ihres Vorsteuerergebnisses um 9,1 Prozent – im Rest der Eurozone sind es nur 4,3 Prozent. Stärker schlägt der Negativzins nur bei Banken aus Zypern (-13,9 Prozent) und Finnland (-14,1 Prozent) auf die Ertragskraft durch.

Zudem hat die negative Zinsbelastung der Banken kontinuierlich zugenommen. So haben sich die Zinszahlungen der deutschen Banken in den vergangenen drei Jahren von 1,1 Milliarden Euro 2016 auf 2,5 Milliarden Euro 2018 mehr als verdoppelt. Wenn die Deutschen nun das Sparen wiederentdecken, dürfte dieser Trend sich eher noch verstärken.

Geschuldet ist dies dem nach Jahren des Niedrig- bis Nullzins-Szenarios immer noch konservativen Sparverhalten der Deutschen, dem mit noch so viel Trommeln für das Wertpapiersparen nur sehr bedingt beizukommen ist. Am ehesten lassen sich Kunden im Beratungsgespräch davon überzeugen. Damit allein lässt sich das Problem jedoch nicht lösen. Denn weder lassen sich alle Kunden auf die Beratung ein noch ließe sich das von den Kapazitäten her leisten. Ob Robo Advice für dieses Dilemma eine Lösung sein kann, muss sich erst noch zeigen. Die breite Masse der Sparer erreichen die Robos derzeit jedenfalls noch nicht.

Zumindest mit Blick auf Sparer ohne Wertpapiererfahrung ist das vielleicht ganz gut – schließlich haben die digitalen Vermögensverwalter Erfahrungen mit gravierenden Marktverwerfungen noch vor sich. Erst dann werden sie sich beweisen können – sowohl, was die Anlagekonzepte angeht als auch in Sachen Kundenkommunikation. Denn erst in der Krise offenbaren sich hier besondere Stärken oder Schwächen. Der algorithmenbaiserte Ansatz birgt hier zumindest das Risiko, dass nervöse oder enttäuschte Anleger dem Wertpapiersparen schnell wieder den Rücken kehren, wenn es nicht so läuft wie erhofft. Und jeder Berater weiß, wie schwer es ist, die Kunden dann wieder für Wertpapiere zurückzugewinnen. Red.