

b*m* -Blickpunkte

Vertrauenskrise

Noa Bank: Anspruch nicht erfüllt

Eigentlich hat die Noa Bank GmbH & Co. KG, Düsseldorf, für die deutsche Kreditwirtschaft keine Relevanz. Dafür ist das im Dezember 2009 gestartete Institut zu klein und von seinem Antritt her zu speziell. Eben dieser Antritt aber lässt das Moratorium, das die BaFin am 18. August über die Bank verhängt hat, dennoch zu einem neuen Tiefschlag für das Image der Kreditwirtschaft insgesamt werden. Denn die Noa Bank war angetreten, mit einem Höchstmaß an Transparenz das Vertrauen der Kunden in Banken wiederherzustellen.

An diesem Anspruch muss sich die Bank nun messen lassen. Und sie hat ihn nicht erfüllt. Die Kommunikation blieb lückenhaft, und die Kunden wurden über die tatsächliche Entwicklung der Bank im Unklaren gelassen. Noch Anfang Mai wurde der Stopp der Eröffnung neuer Tagesgeldkonten mit dem großen Markterfolg der Bank begründet. Seitdem gab die Bank keine Pressemitteilung mehr heraus, auch im Blog blieb die Kommunikation, etwa zur „vorübergehenden“ Vergabe von Festgeldkonten und dem Annahmestopp für neue Einlagen auf bestehenden Tagesgeldkonten und den Hintergründen für diesen Rückbau der Produktpalette bestenfalls lückenhaft.

Stattdessen wartete die Bank kurz vor dem Moratorium der BaFin mit Verschwörungstheorien auf: Der Erfolg der Bank störe und beunruhe die Finanzwelt. Deshalb übten „die großen Banken und das Establishment Druck auf die Finanz-Autoritäten aus“, um die Bank „verschwinden zu lassen und sicherzustellen, dass ihre Herrschaft nie wieder infrage gestellt“ werde, so François Jozic, der Gründer der Noa Bank, im Blog. Die Leserreaktionen sind eindeutig: Mit die-

sen Anwürfen macht sich die Bank selbst unglaubwürdig. Kunden und Interessenten vermuten – sicher zu Recht – Fehler im Geschäftsmodell und würden sich anstelle der Verschwörungstheorien konkrete Informationen wünschen. Transparenz sieht anders aus. So lautet auch der einhellige Tenor der Kommentare in den Medien.

Das aber wirft erneut ein schlechtes Image auf die Kreditwirtschaft im Allgemeinen. Wenn selbst diejenigen, die angetreten sind, alles besser zu machen als die etablierten Banken, zu Verschleierungstaktiken greifen und sich der Ansatz größtmöglicher Transparenz und „finanzieller Demokratie“ als bloßes Lippenbekenntnis erweist, werden sich all diejenigen bestätigt fühlen, bei denen sich die Meinung verfestigt hat, Banken und Sparkassen könne man nicht trauen. Und diesen neuen Imageschaden wird dann die gesamte Branche bei ihrem mühsamen Ringen um das Kundenvertrauen zu spüren bekommen. **sb**

Bargeldversorgung

Etappensieg für die Sparkassen

Letztlich haben sich also doch die Sparkassen durchgesetzt: Ab dem 15. Januar 2011 wird das Interbankenentgelt an Geldautomaten abgeschafft und durch direkte Kundenentgelte ersetzt, die vor der Abhebung am Geldautomaten angezeigt werden, um dem Kunden die Entscheidung zu ermöglichen, ob er den entsprechenden Preis als angemessen empfindet oder nicht. Eine Obergrenze von zwei Euro, für die sich die privaten Banken eingesetzt hatten, sieht die am 25. August im Zentralen Kreditausschuss gefundene Einigung, wie sie dem Bundeskartellamt angezeigt wurde, nicht vor. Und das dürfte die Aussicht, dass der jetzige Kompromiss die

Wettbewerbsbehörde ohne deren Widerspruch passiert, erhöhen. Schließlich hatten die Kartellhüter beim zuvor vorgelegten Entwurf mit einer Obergrenze von fünf Euro nicht nur deren Höhe kritisiert, sondern sich grundsätzlich skeptisch zu Preisobergrenzen geäußert, die sich als de-facto-Fixpreis auswirken könnten.

Zunächst dürfen sich also die beiden Verbände als Etappensieger fühlen, und zwar nicht nur, weil sie sich mit ihrem Modell durchgesetzt haben. Vorausgesetzt, dass Institute mit Standortmonopol in infrastrukturschwachen Gebieten der Versuchung widerstehen, dieses zu überhöhten Entgelten zu missbrauchen, könnte nun endlich die medienwirksame Diskussion um „Abzocke“ am Geldautomaten ein Ende finden, die vor allem die Sparkassen immer wieder negativ in die Schlagzeilen brachte. Gleichzeitig hofft die Sparkassenorganisation, durch direkte Kundenentgelte den Kunden anderer Institute den Wert eines Sparkassen-Girokontos verdeutlichen zu können, das zwar vielleicht nicht kostenlos angeboten wird, aber dafür die bei Weitem beste Infrastruktur bietet.

Welche Preise sich letztlich am Markt durchsetzen werden und wie sich infolgedessen die Rentabilität des Automaten-netzes entwickeln wird, muss abgewartet werden. Dennoch ist die Alternative der bislang vor allem von Direktbanken angebotenen gebührenfreien Bargeldversorgung per Visa-Karten im Raum. Und solange dieses Thema, um das der Rechtsstreit bis zum BGH getragen werden soll, nicht abschließend geklärt ist, könnte es sogar noch an Auftrieb gewinnen, eben um den Werbeaspekt, auf den die Sparkassen hoffen, nicht eintreten zu lassen und das gebührenfreie Girokonto nicht mit „Nebenkosten“ am Geldautomaten zu belasten. Dieser Ausweg hat vielleicht zum Einlenken der privaten Banken geführt, auf eine Ober-

grenze zu verzichten und die Preisentwicklung dem Markt zu überlassen.

Dass sich die Entgelte nicht doch bei den von den privaten Banken gewünschten maximal zwei Euro einpendeln, ist noch keineswegs ausgemacht. Wenn es so käme, müssten die Verbände einen Offenbarungseid leisten: Sind solche Beträge wirklich nicht kostendeckend, wie es in der Diskussion immer wieder betont wurde, müsste ein Rückbau der Automatenetze die logische Folge sein. Ein Beibehalten der bisherigen Infrastruktur trotz zuvor als zu niedrig kritisierter Preise würde hingegen zeigen, dass man in der Auseinandersetzung nur gepokert hat, was zweifellos legitim, wenn auch nicht eben imagefördernd ist. Oder die eigenen Kunden könnten das Gefühl bekommen, durch ihre Kontoführungsgebühren die Fremdadheber gewissermaßen zu subventionieren. Man wird sehen. **Red.**

Anlageberatung

Die Aussage des Beraters zählt

Anleger, die den Angaben ihres Beraters vertrauen und deshalb den Emissionsprospekt eines empfohlenen Fonds nicht lesen, handeln damit nicht fahrlässig. Dies hat der Bundesgerichtshof in einem Grundsatzurteil am 8. Juli 2010 entschieden (Aktenzeichen III ZR 249/09). Einmal mehr sind damit die Rechte der Anleger gestärkt worden. Denn während die grobe Fahrlässigkeit des Kunden eine dreijährige Verjährungszeit in Gang setzt, werden viele Klagen nun nicht mehr wegen Verjährung abgewiesen werden können.

Zweifellos kann man dagegen einwenden, die Forderungen nach mehr Eigenverantwortung des Verbrauchers werde durch diese Entscheidung konterkariert. Gleichwohl entspricht dieses Urteil zweifellos dem gesunden Menschenverstand. Schließlich wendet sich der Anleger in der Regel gerade deshalb an den Berater, weil er sich mit

der eigenen Informationssuche beziehungsweise dem Verständnis der angebotenen Informationen überfordert fühlt. Den Angaben und Empfehlungen des Beraters (die er in irgendeiner Form auch bezahlt), muss er deshalb vertrauen können, ohne sie durch das Studium von ausführlichem und nicht immer leicht verständlichem Informationsmaterial zu verifizieren.

Mit dieser Entscheidung haben die Richter aber nicht nur den Anlegerschutz gestärkt, sondern zugleich auf den wunden Punkt beim Thema Kundeninformation gelegt, nämlich die Frage, wie viel Informationsaufnahme dem Kunden im Zusammenhang mit einem Beratungsgespräch zuzumuten ist. Während die Politik dazu neigt, das Konvolut der im Zusammenhang mit einem Vertragsabschluss auszuhändigenden Papiere immer mehr auszuweiten, haben die Richter eine deutliche Grenze gezogen: Was zählt, ist die Aussage des Beraters. Ein Argument mehr für die Beratungsprotokolle. **Red.**

Vertriebspolitik

Jetzt auch bei OMV

Nun hat also auch die Commerzbank ihre Kooperation mit einer Mineralölgesellschaft: Bis zu 100 der insgesamt 400 OMV-Tankstellen in Süddeutschland sollen mit Commerzbank-Geldautomaten ausgerüstet werden, wenn der Service angenommen wird, sollen weitere folgen. Ganz so innovativ wie die Bargeldversorgung bei Shell ist das Konzept zwar nicht. Die Abhebungen erfolgen nicht am „bedienten Geldautomaten“, sondern am klassischen SB-Terminal, wie sie etwa auch die ING-DiBa an Aral- und Esso-Tankstellen (und einigen OMV-Stationen) betreibt. Dennoch zeigt das Beispiel OMV, wie die Tankstelle zukünftig in Richtung Standard-Bankdienstleistungen ausgebaut werden könnte. Denn die neuen Automaten ermöglichen Commerzbank-Kunden auch Bareinzahlungen. Das ist zwar ein sehr behutsamer Einstieg in die Nutzung der Tankstelle als SB-Stand-

ort. Bei guter Annahme durch die Kunden lässt sich das Angebot am SB-Terminal jedoch noch beträchtlich erweitern. So gibt es in einer Kooperation mit der Erste Bank und den Sparkassen in Österreich seit April dieses Jahres neben Aus- und Einzahlungsfunktion sowie Kontoauszugsdruck auch die Möglichkeit, an den SB-Terminals an der Tankstelle Überweisungen vorzunehmen.

Der Blick auf Österreich zeigt auch, dass die Mineralölgesellschaft Potenzial für den Vertrieb von Standard-Finanzdienstleistungen sieht: Die Kooperation mit der Erste Bank und den Sparkassen sieht neben der Aufstellung der Multifunktions-Geldautomaten auch den Verkauf selbsterklärender Finanzprodukte an Tankstellen vor. Startprodukt ist eine „Gute Fahrt Box“ für 6,90 Euro mit einem Gutschein für die Eröffnung eines S-Kapital-Sparkontos mit Einlagen von 1 000 bis 5 000 Euro, zwei Kaffee-Gutscheinen und einem Tankgutschein, der nach Kontoeröffnung ausgedruckt wird. Rund 10 000 Kunden wollen die österreichischen Sparkassen im laufenden Jahr über diese Kooperation gewinnen.

Und damit scheint die Weiterentwicklung der OMV-Tankstellen zu „multifunktionalen Servicezentren“, wie es die Mineralölgesellschaft nennt, noch nicht abgeschlossen. Am 22. Juni wurde eine Vereinbarung mit Western Union bekannt gegeben: Bis



Ende 2011 soll demnach an 1 800 OMV-Stationen in Österreich, Rumänien, Bulgarien, Tschechien, Deutschland, Ungarn, der Slowakei und Slowenien der Bargeld-Transfer-Service von Western Union eingeführt werden. **Red.**

Banktechnik

Hypovereinsbank: Unnötiger Imageschaden

Eigentlich sollte der Austausch der Kernbankensoftware bei der Hypovereinsbank eine Erfolgsmeldung werden, ist doch die von der Unicredit-Gruppe entwickelte Software Eurosig laut Pressemeldung „eines der modernsten IT-Systeme Europas“. Mit der Neuinstallation eines grenzüberschreitenden Kernbankensystems im Konzern, einem Projekt, an dem über 2 000 Mitarbeiter in acht Ländern beteiligt waren, wollte man auch in organisatorischer Hinsicht Maßstäbe setzen.

Dass es stattdessen zum Mediendebakel wurde, muss deshalb als umso ärgerlicher empfunden werden, weil sich die Panne um den vorübergehenden Ausfall des Onlinebankings beziehungsweise der Geldautomaten mit entsprechender Vorausplanung vermutlich hätte vermeiden lassen. Dass die Kunden nach einem Wochenende, an dem das Onlinebanking abgeschaltet wurde, am Montag verstärkt auf den Server zugreifen würden, hätte sich voraussehen lassen. Und bei den Ausmaßen des gesamten Projekts wäre es vermutlich nicht mehr darauf angekommen, für diese zu erwartende Spitze entsprechende Kapazitäten vorzuhalten.

Dass dies offenbar unterblieben war und die Systeme kurzzeitig überlastet zusammenbrachen, ist umso ärgerlicher, als der Vorfall die Bank an einem ihrer Schwachpunkte trifft: der Kundenzufriedenheit. Die Hypovereinsbank, so hat es die im Juni dieses Jahres veröffentlichte Privatkundenstudie 2010 von Investors Marketing ermittelt, hat gemeinsam mit der Targobank

den mit Abstand höchsten Anteil von Kunden, die kein weiteres Produkt der Bank kaufen wollen (34 Prozent Targobank, 33 Prozent Hypovereinsbank). Auch bei der Weiterempfehlungsabsicht bilden die beiden ebenso eindeutig das Schlusslicht unter den untersuchten Kreditinstituten. Unrühmlicher Spitzenreiter ist die Hypovereinsbank bei der Quote der wechselbereiten Kunden (siehe Daten und Fakten auf Seite 5). Sie liegt bei 21 Prozent. **Red.**

Konsumentenkredit

Kreditportal in der „Lindenstraße“

Kreditportale im Internet, auf denen Privatpersonen als Kreditgeber auftreten, sind im Fernsehen angekommen, triumphiert die Smava GmbH, Berlin. In der Folge 1289 der Fernsehserie „Lindenstraße“ mit dem Titel „Kredit“ suchen „Alex“ und „Josi“ nach einem Kredit für die Neuausrichtung ihres Reisebüros. Finanzieren wollen sie das Projekt mit einem über das Internet vermittelten Privatkredit. Nach einer eingehenden Diskussion des Themas sind sie bei einer entsprechenden Online-Kreditbörse schnell erfolgreich. Überzubewerten ist dieser Handlungsstrang sicher nicht. Der Kreditantrag bei einer Bank oder Sparkasse ist auch heute noch der Normalfall. Dass es in der Lindenstraße diesmal über ein Online-Portal läuft, ist aber doch zweifellos ein Fingerzeig darauf, dass sich diese Alternative zum Bankkredit zu etablieren beginnt. Schließlich ist es der Ansatz der seit 1985 laufenden Serie, das Alltagsleben der Deutschen abzubilden.

Wasser auf die Mühlen der Betreiber solcher Kreditplattformen dürfte zudem die in der Serie gewählte Bezeichnung des Portals sein: „Kapital für alle“. Schließlich werben Plattformen wie Smava vor allem damit, dass dort auch Verbraucher und vor allem kleine und mittlere Selbstständige, für die die Kreditaufnahme bei Banken und Sparkassen häufig schwer ist, eine Finanzierungsalternative finden. **Red.**