



Österreichische Finanzmarktaufsicht
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax 501 65	Datum
FMA-	BAK/KS-	Benedikta	DW 12694DW 12693	27.11.2017
LE0001.210/0	GS/BR/MS	Rupprecht		
015-INT/2017				

Verordnung der Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) zur Konkretisierung der sich für die Rechtsträger nach dem WAG 2018 ergebenden Pflichten im Umgang mit Querverkäufen (Querverkaufsverordnung – QVV)

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des im Betreff genannten Entwurfes und nimmt dazu wie folgt Stellung:

Allgemeine Einschätzung

Die Praxis in der AK-Konsumentenberatung zeigt, dass immer wieder versucht wird, mittels „Paketangeboten“ diverse Risiken und Kosten zu verschleiern bzw ausschließlich die möglichen Vorteile einzelner Paketbestandteile hervorzuheben und VerbraucherInnen mögliche Nachteile hingegen möglichst zu verschweigen.

Daher begrüßen wir es grundsätzlich, dass von der FMA eine entsprechende Verordnung zur Konkretisierung der §§ 47 und 48 WAG 2018 im Umgang mit Querverkäufen erlassen wird.

Querverkäufe sind vor allem auch deswegen kritisch zu betrachten, weil bereits das Anbieten eines Finanzproduktes die Wahrnehmbarkeitsgrenzen von VerbraucherInnen in Punkto Komplexität überschreiten kann. Problematisch sind insbesondere untrennbare Produktbündel. Wesentlich aus VerbraucherInnensicht ist daher, dass sowohl das Gesamtpaket, als auch die einzelnen Paketbestandteile entsprechend transparent und mit allen möglichen Kosten und Risiken dargestellt werden, sodass der potentielle Kunde die Möglichkeit hat, ohne besondere Schwierigkeiten einen entsprechenden Produktvergleich anzustellen, um das für ihn am besten geeignete Produkt auswählen zu können.

Unserer Einschätzung nach bestärkt die vorliegende Verordnung erfreulicherweise die gesetzlichen Grundsätze hinsichtlich der angemessenen Beschreibung von Paketen und deren Bestandteilen beim sogenannten Querverkauf. Die Verordnung verbleibt aber insgesamt auf einer eher abstrakten sprachlichen Ebene, die sich stark an den legislativen Formulierungen des WAG und der ESMA-Leitlinien orientiert. Aus VerbraucherInnen-sicht ist daher fraglich, ob die Ziele der Regulierung – hinsichtlich der praktischen Verwirklichung der Grundsätze – erreicht werden können. Aus BAK-Sicht wären konkretere Vorgaben absolut wünschenswert. Es sollten aufgrund der Praxiserfahrungen jedenfalls zusätzliche Beispiele hinsichtlich „Dos and Don’ts“ aufgenommen werden.

Grundsätzlich wird befürchtet, dass VerbraucherInnen auch weiterhin zu wenig vor bestimmten Vertriebsaktivitäten geschützt werden. So wird es etwa weiter erlaubt sein, dass Sparprodukte, die nur für einen sehr kurzen Zeitraum einen attraktiven Zinssatz anbieten in Kombination mit diversen Wertpapierprodukten verkauft werden, deren Anlagehorizont ein viel längerer ist. Solche Kombinationen, die eindeutigen Lockcharakter haben und für die meisten VerbraucherInnen unpassend sind, sollten grundsätzlich hinterfragt werden. Anderes mag für Produktkombinationen gelten, die zumindest einen sachlichen Zusammenhang haben, wie etwa die Absicherung des Zinsrisikos mit einem Zins-Swap bei Krediten.

Konkretere Festlegungen durch die FMA-Verordnung würden unseres Erachtens auch Vorteile für die Rechtsträger bringen, weil mehr Rechtssicherheit und ein fairerer Wettbewerb und mehr Marktberuhigung zu erwarten wären. Eine aktuelle Studie des VKI für die AK Tirol zum Thema Lebensversicherung zeigt beispielhaft (für den Lebensversicherungsbereich), dass Verordnungsvorgaben der FMA zwar formell eingehalten werden, aber die Verordnungsziele umgangen werden können (https://media.arbeiterkammer.at/tirol/Konsument/STUDIE_Tricks_LV_2017.pdf). Vergleichbarkeit, Transparenz und Marktfähigkeit ist wahrscheinlich nur durch noch detailgenauere und striktere Vorgaben seitens der Aufsichtsbehörden erreichbar.

Zum Entwurf im Detail

§ 4 Beschreibung von Preisen und Nebenkosten

Hinsichtlich der Beschreibung von Preisen und Nebenkosten bei Querverkäufen ist insbesondere darauf zu achten, dass sämtliche Nebenkosten im Sinne der Kostentransparenz bereits bei Angebotslegung ausgewiesen werden.

Den erläuternden Bemerkungen ist zu entnehmen, dass im Sinne der Transparenz ausschließlich auf Anfrage auch die Annahmen, die einer Kostenschätzung zu Grunde liegen (für den Fall, dass sich einzelne Nebenkosten zum Angebotszeitpunkt für das Paket nicht berechnen ließen) offengelegt werden müssen. Das erscheint nicht ausreichend und **es sollten bei notwendigen Kostenschätzungen vielmehr verpflichtend jedenfalls die Annahmen, die der jeweiligen Schätzung zu Grunde liegen, offengelegt werden.** Dies ist der notwendigen Kostentransparenz geschuldet, sodass potentielle Kunden entsprechend informiert ihre Entscheidung treffen können. In diesem Zusammenhang ist auch wesentlich, dass die Beschreibung der Preise und sämtlicher Nebenkosten transparent, einfach und entsprechend rechtzeitig vor Abschluss eines Geschäftes zur Verfügung stehen.

Die Aufschlüsselung von Kostenpositionen und ein Gesamtkostensatz sind ein zentraler Punkt für VerbraucherInnen. Die Erläuterungen zu § 4 Abs 3 enthalten gute Ansätze, etwa dass es unzulässig sein soll Kosteninformationen auf einer Website so zu platzieren, dass man durch Scrollen oder über Links danach suchen muss. Auch, dass in AGB enthaltene Beschreibungen von Kosten als „verborgen“ gelten sollen, ist zu begrüßen. **Es sollte in den Erläuterungen bei der „deutlichen Sichtbarkeit“ aber auf alle Vertragsdokumente Bezug genommen werden**, weil neben den AGB auch andere mehrseitige Angebotsformulare Verwendung finden können und die Kosteninformation weit hinten in einem Konvolut enthalten sein kann. Auch wird eine Konkretisierung der Irreführung in Abs 5 vermisst.

§ 5 Beschreibung sonstiger Merkmale des Pakets und seiner Bestandteile sowie der Risiken

Auch bei der Beschreibung der Risiken und Risikoprofile wird mehr Genauigkeit vermisst, etwa ob Risiken tabellarisch oder grafisch darzustellen sind.

Besonders sensibel sind Lockangebote wie im Beispiel der Rz 18 der ESMA-Leitlinien beschrieben, wo ein Sparprodukt mit Sonderkonditionen nur unter der Bedingung angeboten wird, dass gleichzeitig eine strukturierte Anleihe erworben wird. Solche Produktkombinationen, die von österreichischen Kreditinstituten regelmäßig angeboten werden, sind aus BAK-Sicht grundsätzlich zu hinterfragen. Es wird befürchtet, dass Werbung und Vertrieb weiterhin die Vorteile geschickt betonen werden. **Die BAK regt daher an, dass für Produktkombinationen, die eine Spareinlage beinhalten, strengere und konkretere Vorgaben in der VO erlassen werden.**

Auch zu Abs 2 Z 2 **fehlt uE eine Erläuterung, was genau mit „verfälschender Darstellung der Auswirkungen“ gemeint ist**. Ob zum Beispiel bei der Veranschaulichung der Vergangenheitsrendite, die schlechte Börsenjahre nicht darstellt, von einer verfälschenden Darstellung auszugehen ist.

§ 7 Vergütungsgrundsätze und Vergütungspraktiken für das Vertriebspersonal, insbesondere zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Die **Vergütungsgrundsätze und Vergütungspraktiken erscheinen zu wenig konkret**. Insbesondere sind mögliche Interessenkonflikte besser vermeidbar, wenn klare, nachvollziehbare und überprüfbare Grundsätze festgelegt werden. Es geht uE weder aus dem VO-Text noch aus den Erläuterungen (und der darin zitierten Leitlinie 9 der ESMA) klar hervor, dass Anreize für quantitative Vertriebsziele, von denen das Gehalt oder Zulagen abhängen, zu unterlassen sind. Das zitierte Beispiel der Rz 3 besagt etwa nur, dass eine Firma davon absehen soll, Gratifikationen oder Leistungszulagen für das Verkaufspersonal zu **reduzieren**, weil ein Verkaufsziel oder ein Schwellenwert für das gebündelte Paket nicht erreicht wurde. Das bedeutet aber nicht, dass MitarbeiterInnen nach Erreichen von bestimmten Schwellenwerten bei Vertragsabschlüssen eben eine Leistungsprämie erhalten, was genauso einen Anreiz darstellt und vermieden werden sollte. Unklar erscheint darüber hinaus, welche „bestimmten Produkte“ die Erläuterungen in diesem Zusammenhang meinen.

§ 9 Nachträgliche Aufteilung des Pakets

Die verwendeten Formulierungen „**unverhältnismäßige Vertragsstrafen oder sonstige unverhältnismäßige vertragliche Folgen**“ sind uE **intransparent bzw zu wenig konkret gefasst**. Diesbezüglich sollte eine konkrete Regelung vorgenommen werden, die darlegt, wann von unverhältnismäßigen Vertragsstrafen bzw sonstigen unverhältnismäßigen vertraglichen Folgen gesprochen werden kann. Gleiches gilt für die ebenfalls viel zu allgemeine Formulierung in Abs 2 Z 2 hinsichtlich der vorgesehenen Einschränkung der Paketgestaltungspflicht. **Wann „sachliche Gründe“ vorliegen könnten, die eine Einschränkung der Paketgestaltungspflicht rechtfertigen würden, bleibt völlig im Unklaren.**

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Anliegen und Anregungen und stehen für Rücksprachen jederzeit gerne zur Verfügung.

Rudi Kaske
Präsident
F.d.R.d.A.

Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors
F.d.R.d.A.