

Vom Beratungsprotokoll zur Geeignetheitserklärung - Taping

Berater und Vermittler müssen Maßnahmen treffen, die geeignet sind, Interessenskonflikte zu erkennen und zu vermeiden. Ist das nicht möglich, müssen Art und Quelle möglicher Interessenkonflikte rechtzeitig vor Abschluss offengelegt und so dokumentiert werden, dass man im Nachhinein darlegen kann, dass der Abschluss in Kenntnis dieser Interessenkonflikte erfolgte.

Der provisionsbasierte Verkauf von Finanzlage ist möglich und gängige Praxis. Der Vertrieb darf nur keine Anreize schaffen einen Anleger eine bestimmte Finanzlage zu empfehlen, obwohl er eine andere, den Bedürfnissen des Anlegers besser entsprechende Kapitalanlage anbieten kann. Die Beratung muss sicherstellen, dass es keine besseren Alternativen gegeben hätte. Am Provisionsmodell wird also festgehalten, aber unter erschwerten Bedingungen.

Im bisherigen Protokoll eines Beratungsgesprächs musste dokumentiert werden, warum und wie lange es stattfand und dass die finanzielle Situation des Kunden sowie seine einschlägigen Kenntnisse und Erfahrungen zur Sprache gekommen sind. Zudem sind die Ziele des Anlegers und die Empfehlung des Beraters nebst Begründung zu dokumentieren. Die nunmehr zu erstellende Geeignetheitserklärung, die das Beratungsprotokoll ersetzt, muss darlegen, inwiefern die vom Berater ausgesprochenen Empfehlungen den Präferenzen, Anlagezielen und der individuellen finanziellen Situation des Anlegers auch tatsächlich gerecht werden. Bisher konnten Berater ihre Empfehlungen mit aus ihrer Sicht besonderen Eigenschaften dieser Produkte begründen. Jetzt müssen Berater eine andere Perspektive einnehmen und die Eignung des Produktes damit begründen, dass es die Interessen des Anlegers besser bedienen kann als andere Produkte. Das ist ein Paradigmenwechsel in der Anlageberatung. „Produkt sucht Kunde“ darf dabei nicht mehr Pate stehen.

Ebenfalls macht die immer wieder überarbeitete FinVermV das Taping zur gesetzlichen Pflicht. Finanzanlagenvermittler müssen Telefongespräche aufzeichnen, dauerhaft archivieren und auf Verlangen des Kunden zur Verfügung stellen. Das gleiche gilt für Gespräche per Videotelefonie, wie etwa Skype oder Facetime. Gespräche in persönlicher Anwesenheit der Partner müssen nicht aufgezeichnet werden.

Bei Telefongesprächen ist es zunächst unerheblich, ob es sich um ein Gespräch zur Beratung eines Kunden oder zur Vermittlung einer Finanzlage handelt. Auch ist unerheblich, ob das Gespräch zu einem Abschluss führt oder nicht. Oft weiß man zu Beginn eines Telefonates gar nicht, wohin dies am Ende führt. Wenn der Kunde seine Vermögensverhältnisse oder Anlageziele nicht darlegen möchte, es jedoch gleichwohl zu einem Abschluss kommt, bleibt das Gespräch im Rahmen der Vermittlung. Entsprechend entfällt sowohl die Pflicht zu prüfen, ob das besprochene Produkt für die individuelle Situation des Kunden und seiner Anlageziele tatsächlich geeignet ist, als auch die Pflicht zur Übergabe einer Geeignetheitserklärung.

Hat das Telefonat hingegen den Charakter einer Beratung, weil die Eignung eines oder mehrerer Produkte vor dem Hintergrund der individuellen Situation des Kunden besprochen wird, handelt es sich auch dann um eine Beratung, wenn es zu keinem Abschluss kommt. Der Kunde muss dann trotzdem eine Geeignetheitserklärung erhalten. Es gilt also: sobald ein Gespräch als Beratungsgespräch qualifiziert werden könnte, muss eine Geeignetheitsprüfung vorgenommen werden und anschließend in der entsprechenden Erklärung dokumentiert werden, unabhängig davon, ob es zu einem Abschluss kommt oder nicht.

Bleibt das Gespräch hingegen im Rahmen einer Vermittlung, ist selbst dann, wenn ein Abschluss zustande kommt, keine Geeignetheitserklärung notwendig. Dieser Zusammenhang macht klar, an

welch entscheidende Stelle das Taping drückt: die Dokumentation des Kundengesprächs ist im Streitfall das wichtigste Beweismittel zur Klärung der Frage, ob es sich um Beratung oder um Vermittlung gehandelt hat. Bei einem souverän geführten Kundentelefonat wird diese Unterscheidung immer zu erkennen sein.

Dass Telefongespräche aufgezeichnet und archiviert werden müssen, ist durchaus auch im Interesse des Vertriebs. Macht nämlich ein Kunde später geltend, dass er falsch beraten worden sei, ist es wichtig, darlegen zu können, dass zum Beispiel mangels Darlegung der Vermögensverhältnisse gar keine Beratung stattgefunden hatte, sie folglich auch nicht falsch gewesen sein konnte.