

Moderne Aufsicht

Mystery Shopping

Ab 2022 wird die BaFin Anbietern bei anonymen Testkäufen auf den Zahn fühlen. Beim ersten Probelauf hat die Aufsicht die Anlageberatung in mehreren Banken überprüft. Dabei hat sie Defizite zutage gefördert.

Auf einen Blick

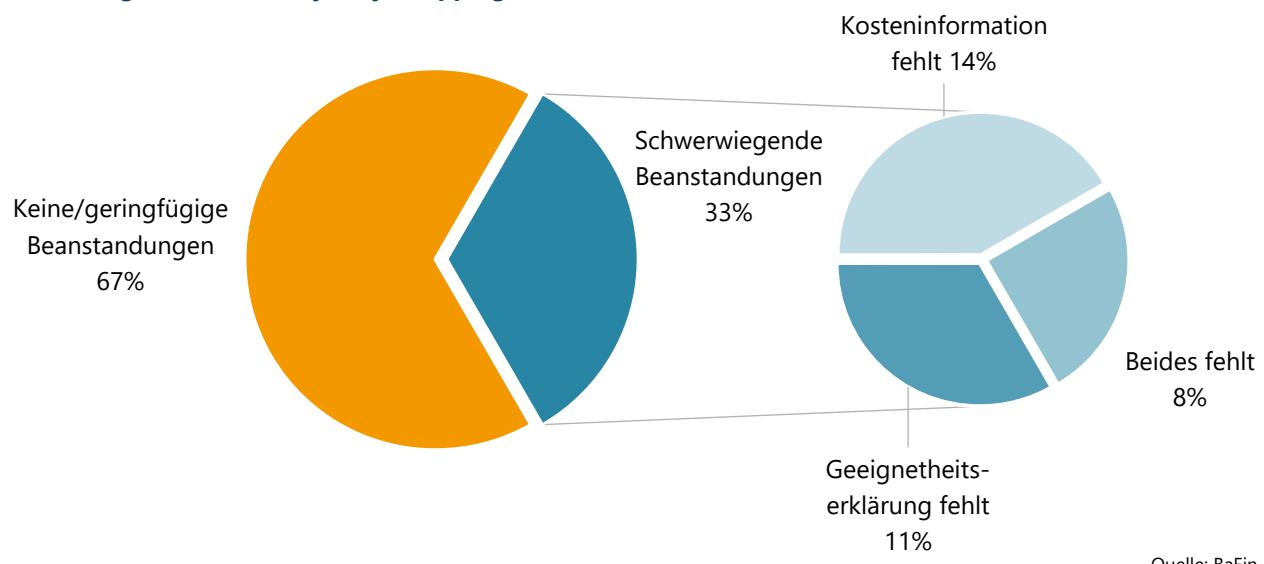
Zusammensetzung der Stichprobe

Die BaFin hatte für ihren Mystery-Shopping-Piloten drei Testkundenprofile aus unterschiedlichen Altersgruppen vorgegeben: Jugendliche, Erwachsene sowie Seniorinnen und Senioren. Die von der Aufsicht beauftragten Agenturen prüften insgesamt zwölf Banken (je vier Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Privatbanken) im gesamten Bundesgebiet – und zwar jeweils mit allen drei Testkundenprofilen. Insgesamt gab es damit 36 Testkäufe, zwölf in jedem Testkundenprofil.

Als vor etwa einem halben Jahr das Finanzmarktstabilisierungsgesetz (FISG) in Kraft trat (siehe [BaFinJournal Juni 2021](#)), wurde Wirklichkeit, was viele Verbraucherschützer gefordert hatten: Die BaFin kann durch Mystery Shopping – also anonyme Testkäufe – unerkannt und aus unmittelbarer Nähe verfolgen, wie Unternehmen des Finanzsektors mit ihren Kundinnen und Kunden umgehen. Beim Mystery Shopping treten geschulte Testkäuferinnen und Testkäufer inkognito als Kunden bei Banken, Versicherern und anderen Finanzdienstleistern auf.

Direkt nach Inkrafttreten des FISG hat die BaFin vier Mystery-Shopping-Agenturen für eine erste Pilotaktion unter Vertrag genommen. Die schickten ihre Tester in Bankfilialen, um dort stichprobenhaft an Anlageberatungsgesprächen teilzunehmen. Primäres Ziel der BaFin war, zügig Erfahrungen mit dem neuen Aufsichtsinstrument zu sammeln. Für repräsentative aufsichtliche Schlussfolgerungen war die Stichprobe (siehe Infokasten) mit insgesamt 36 Testkäufen auch zu klein. Aber der Pilot bot einen ersten direkten und authentischen Blick auf die Marktrealität – anders als

Abbildung 1: Resultate Mystery Shopping



Das könnte Sie auch interessieren

Gemeinsame EU-weite Arbeiten

Schon 2019 haben die europäischen Aufsichtsbehörden EBA, ESMA und EIOPA den gesetzlichen Auftrag erhalten, Mystery-Shopping-Aktivitäten der Mitgliedstaaten zu koordinieren. An diesen Arbeiten beteiligt sich die BaFin. Dabei bringt sie eigene Erfahrungen ein und profitiert zugleich vom Erfahrungsaustausch mit anderen europäischen Aufseherinnen und Aufsehern.

bei Beschwerden von Verbrauchern, Prüfungsberichten oder Besuchen vor Ort, wo sich die Aufseher zu erkennen geben.

Auf den ersten Blick auffällige Fehlerquote

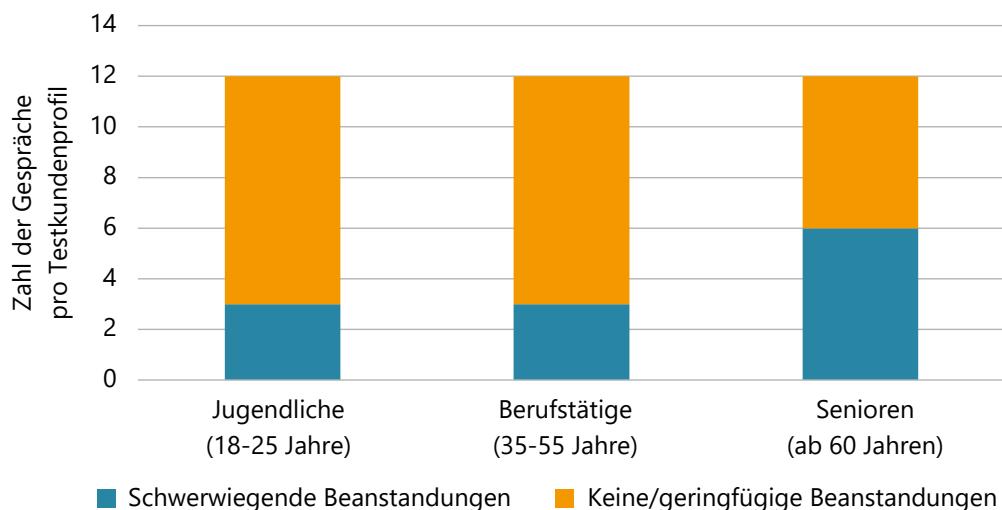
Dieser erste Blick fiel ernüchternd aus (siehe Abbildung 1 „Resultate Mystery Shopping“, Seite 19). „Die Fehlerquote war auf den ersten Blick auffällig: In zwölf von 36 Beratungsgesprächen – also in jedem

dritten – wurden wichtige Informationsdokumente nicht übergeben“, resümiert Christian Bock, Leiter der Abteilung Verbraucherschutz und zugleich Verbraucherschutzbeauftragter der BaFin. In fünf Fällen habe die Geeignetheitserklärung gefehlt, in vier Fällen seien keine Kosteninformationen ausgehändigt worden. Bei weiteren drei Testkäufen hätten sogar beide Dokumente gefehlt, und das, obwohl beide gesetzlich vorgeschrieben seien (siehe Infokasten, Seite 21).

Mängel traten bei fast allen getesteten Banken und allen vorgegebenen Kundenprofilen auf (siehe Infokasten „Zusammensetzung der Stichprobe“, Seite 19) – vor allem beim Testkundenprofil „Seniorinnen und Senioren“ (siehe Abbildung 2 „Resultate nach Altersgruppen“). Hier gab es in der Hälfte aller Anlageberatungen Beanstandungen, in den beiden Profilen „Jugendliche“ und „Berufstätige“ dagegen nur in jeweils einem Viertel der Beratungen. „In den höheren Altersgruppen kommen verschiedene Einzelrisiken zusammen, das macht Ältere zu einer besonders verwundbaren Kundengruppe. Eine Häufung von Aufälligkeiten war also zu befürchten – und die Daten bestätigen das“, erklärt Bock.

Daneben gab es weitere Defizite: Unter anderem wurden Kundenangaben nicht immer zutreffend aufgenommen, möglicherweise um eine bestimmte Empfehlung aussprechen zu können, die zu den Angaben nicht gepasst hätte.

Abbildung 2: Resultate nach Altersgruppen



Quelle: BaFin

Auf einen Blick

Geeignetheitserklärung

Seit Anfang 2018 erhalten Privatkundinnen und -kunden im Anschluss an eine Anlageberatung eine Geeignetheitserklärung. Dazu sind Banken und Finanzdienstleistungsinstitute aufgrund der zweiten europäischen Finanzmarktrichtlinie (Markets in Financial Instruments Directive II – MiFID II) und des deutschen Umsetzungsgesetzes (Zweites Finanzmarktnovellierungsgesetz – 2. FiMaNoG, siehe [BaFinJournal September 2018](#)) verpflichtet.

In der Erklärung müssen Banken schriftlich darstellen, weshalb die ausgesprochene Empfehlung –

beispielsweise ein Finanzinstrument zu kaufen oder zu verkaufen – zu dem jeweiligen Kunden passt, also für ihn geeignet ist.

Kosteninformation

Auch die Vorab- oder Ex-ante-Kosteninformation ist ein Kind der MiFID II bzw. des 2. FiMaNoG. Sie muss Kundinnen und Kunden seit Anfang 2018 ausgehändigt werden, Institute müssen darin über alle Kosten und Nebenkosten im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen und dem jeweiligen Finanzinstrument informieren (siehe [BaFinJournal Juli 2018](#)).

BaFin sieht Handlungsbedarf

Auch wenn die Stichproben des Mystery-Shopping-Piloten nicht repräsentativ waren: Die BaFin nimmt die Resultate sehr ernst. Christian Bock: „Die Daten erlauben zwar keine Rückschlüsse auf den Gesamtmarkt, sind für mich aber ein klares Zeichen dafür, dass wir künftig bei der Anlageberatung noch genauer hinschauen müssen.“ In den kommenden Monaten und Jahren werde es deshalb darauf ankommen, den ersten Eindruck durch weitere Mystery-Shopping-Einsätze zu überprüfen. Die im Pilotprojekt auffällig gewordenen Institute spricht die BaFin direkt an und konfrontiert sie mit den Feststellungen.

Ab 2022 Mystery Shopping in allen Bereichen

Neben Resultaten der ersten Testkäufe konnte die BaFin auch Einblicke in den Markt für Mystery-Shopping-Dienstleistungen gewinnen und erste Erfahrungen mit der Konzeption und Umsetzung von verdeckten Testkäufen sammeln. Ihre Erkenntnisse fließen in die Suche nach einer Partneragentur ein, mit der die Aufsicht in den nächsten Jahren zusammenarbeiten will. Die Ausschreibung dafür soll Anfang 2022 veröffentlicht werden.

Während im Piloten nur die Anlageberatung geprüft wurde, wird die BaFin ihren Fokus künftig deutlich

ausweiten. Bock hat die wichtigsten Verbrauchermärkte im Blick: „Wir planen jährlich mehrere Hundert Testkäufe in allen Aufsichtsbereichen. Von Versicherungen über Bankprodukte wie Konto und Kredit bis hin zu Wertpapieren und Zertifikaten – bei all diesen Angeboten stellen sich Fragen, denen wir unter anderem mit Mystery Shopping nachgehen wollen.“ Etwa der Frage der Restschuldversicherung, die 2022 Gegenstand von Mystery Shopping sein wird. Die bisherigen Marktuntersuchungen der BaFin erwecken den Eindruck, dass Kundinnen und Kunden nicht immer bewusst war, dass sie diese Art von Versicherung bei der Vergabe eines Kredits zwar abschließen können, aber nicht müssen. Aber auch andere Fragen – beispielsweise zu den Themenkomplexen Digitalisierung und Nachhaltigkeit – sollen mit anonymen Testkäufen untersucht werden. ■

Verfasst von

Pawel Grischuk

Referat VBS 15 Aktives Marktmonitoring,
Mystery Shopping