

## Neue Regeln helfen Kunden nicht. Studie bestätigt Unzufriedenheit mit MiFID II und PRIIP-VO.

- *Wissenschaftliche Studie zeigt: Bilanz nach einem Jahr MiFID II/PRIIP-VO fällt ernüchternd aus.*
- *Die Kunden sind unzufrieden mit den neuen Vorgaben und ziehen sich von den Kapitalmärkten zurück.*
- *Der anstehende Review von MiFID/PRIIP-VO muss dringend Abhilfe schaffen – mit kundenfreundlicheren Regeln.*

Die Finanzmarkttrichtlinie MiFID II und die PRIIP-Verordnung für verpackte Anlageprodukte sind seit Anfang 2018 in Kraft. Sie sollten für mehr Anlegerschutz und Transparenz für Kunden sorgen. Eine aktuelle wissenschaftliche Studie<sup>1</sup>, an der sich deutschlandweit 153 Institute und 2852 Kunden beteiligt haben, zeigt jedoch: Die Ziele des Gesetzgebers wurden weit verfehlt.

### Massiver Einbruch des Telefongeschäfts

Seit Jahresbeginn 2018 ist das Telefongeschäft um mehr als die Hälfte eingebrochen. Diese Entwicklung ist direkte Folge der neuen Vorgaben: Neben der kritischen Haltung vieler Kunden zur Sprachaufzeichnung telefonischer Geschäfte (Kunden sehen Vertraulichkeit der Gespräche gefährdet) treten massive praktische Probleme auf (Informationen müssen elektronisch übermittelt werden; der Medienbruch verzögert die Ordererteilung erheblich). Beides wiegt aus Kundensicht so schwer, dass sich die Hälfte der Kunden aus dem Telefongeschäft zurückziehen will.

### Informationsflut überfordert die Kunden

Die Studie zeigt: Die zusätzlichen Informationen im Vorfeld einer Transaktion helfen dem Kunden nicht, wesentliche Informationen auch schneller herausfiltern zu können. Vielmehr fühlen sich mehr als drei Viertel der Kunden durch die Informationsmengen überfordert. Deshalb würde die überwiegende Mehrheit der Kunden gerne die Möglichkeit haben, freiwillig auf die kaum hilfreiche Informationsflut verzichten zu können.

<sup>1</sup> Lehrstuhl für Finanzierung und Kreditwirtschaft Ruhr-Universität Bochum, Auswirkungsstudie MiFID II/MiFIR und PRIIPs-VO: Effektivität und Effizienz der Neuregelungen vor dem Hintergrund des Anleger- und Verbraucherschutzes, Februar 2019.

### Grundlegende Überarbeitung der PRIIP-VO erforderlich

Die Studie bestätigt die anhaltenden Probleme mit unrealistischen Performance-Szenarien in den neuen Basisinformationsblättern. Auch Verbraucherschützer und die Europäischen Aufsichtsbehörden (EBA, ESMA und EIOPA) weisen auf diesen unhaltbaren Zustand hin. Daher verwundert es nicht, dass laut der Studie über zwei Drittel der befragten Kunden die Basisinformationsblätter für keine gute Vergleichsgrundlage halten.

### Kosten der Regulierung gehen zulasten der Kunden

Die Umsetzung von MiFID II/PRIIP hat pro Institut im Schnitt 3,7 Mio. EUR Einmalkosten verursacht. Laufende Kosten sind nicht einmal mitgerechnet. Das hat Folgen: Wertpapierberatung findet nicht mehr flächendeckend in allen Filialen statt, Berater widmen sich umständlicher Dokumentation anstatt der eigentlichen Beratung. Ein besonderes Problem: Anhaltende Niedrigzinsen machen den Vermögensaufbau durch Wertpapiere wichtiger denn je. Tatsächlich aber plant laut der Studie ein Viertel der Kunden den schrittweisen Rückzug vom Kapitalmarkt.

### Jetzt handeln: Regeln kundenfreundlicher gestalten!

- MiFID II und PRIIP-VO müssen dringend umfassend überarbeitet werden.
- Es muss nach Kundengruppen unterschieden werden: Professionelle Kunden haben andere Informations- und Schutzbedürfnisse als Kleinanleger.
- Erfahrene Anleger sollen selbst entscheiden, ob sie auf Kundeninformationen verzichten oder deren Übersendung erst nach Abschluss eines Wertpapiergeschäfts wünschen (Opt-Out).
- Bei der Sprachaufzeichnung muss ein Verzicht ebenfalls möglich sein.