

DE

DE

DE



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 30.4.2007
KOM(2007) 226 endgültig

GRÜNBUCH

über Finanzdienstleistungen für Privatkunden im Binnenmarkt

(von der Kommission vorgelegt)

GRÜNBUCH

über Finanzdienstleistungen für Privatkunden im Binnenmarkt

(Text von Bedeutung für den EWR)

ZUSAMMENFASSUNG

Die Kommission überprüft derzeit den Binnenmarkt, um die Tauglichkeit ihrer Politiken für das 21. Jahrhundert sicherzustellen. Der Zwischenbericht für die Frühjahrstagung des Europäischen Rates legt den neuen Ansatz zur Verwendung von Binnenmarktinstrumenten dar und konzentriert sich auf die Verbesserung des Verbraucherwohls¹. Ihren abschließenden Bericht, der konkrete Maßnahmen zum Vorteil der Bürger enthält, wird die Kommission im Herbst 2007 vorlegen. Finanzdienstleistungen für Privatkunden stellen einen wichtigen Teilbereich dieser Überprüfung dar.

Finanzdienstleistungen sind ein wesentlicher Bestandteil des täglichen Lebens von EU-Bürgern. Trotz spürbarer Fortschritte bei der Vollendung eines Binnenmarktes für Finanzdienstleistungen in den letzten Jahren belegen Studien, dass das Potenzial für die Integration von Finanzdienstleistungen für Privatkunden noch nicht ausgeschöpft ist und dass der Wettbewerb in manchen Bereichen allem Anschein nach noch unzureichend ist.

Aufbauend auf dem Weißbuch der Kommission zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005–2010², den Ergebnissen der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts durch die Kommission³ und dem Zwischenbericht zur Untersuchung im Bereich der Unternehmensversicherung⁴ will das Grünbuch unser Verständnis der Probleme verbessern und vertiefen, denen Verbraucher und Branche auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden gegenüberstehen, und Möglichkeiten und Hindernisse für weitere Initiativen in diesem Bereich ermitteln. Die Ergebnisse dieser Konsultation, inklusive der möglichen Maßnahmen zur Verbesserung des Funktionierens der Finanzdienstleistungsmärkte für Privatkunden, fließen in den Binnenmarktbericht ein, der im Herbst veröffentlicht werden soll.

Das Grünbuch legt die übergreifenden Ziele der Politik der Kommission auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden dar, stellt in größerer Ausführlichkeit die Maßnahmen vor, die notwendig sind, damit der integrierte EU-Finanzmarkt seinen Nutzern auch zugute kommt, und fordert die Interessengruppen zu Feedback zum eingeschlagenen Kurs auf.

Nach Ansicht der Kommission kann die Integration des EU-Markts für Finanzdienstleistungen für Privatkunden durch folgende Maßnahmen weiter vorangetrieben werden:

¹ KOM(2007) 60 vom 22.2.2007.

² KOM(2005) 629 vom 1.12.2005.

³ KOM(2007) 33 vom 31.1.2007 und SEK(2007) 106 vom 31.1.2007.

⁴ „Zwischenbericht zur Untersuchung im Bereich der Unternehmensversicherung“ (Interim Report on the Business Insurance Sector Inquiry), 24.1.2007.

- durch die Herbeiführung konkreter Vorteile für die Verbraucher, indem sichergestellt wird, dass angemessen geregelte offene Märkte und starker Wettbewerb Produkte hervorbringen, die die Bedürfnisse der Verbraucher erfüllen und Auswahl, Wert und Qualität bieten;
- durch Erhöhung des Verbrauchervertrauens, indem sichergestellt wird, dass die Verbraucher gegebenenfalls angemessen geschützt werden und die Anbieter finanziell solide und vertrauenswürdig sind;
- durch Stärkung der Verbraucher, damit diese die für ihre finanziellen Verhältnisse richtigen Entscheidungen treffen können. Dies stützt sich auf mehrere Elemente, unter anderem finanzielle Allgemeinbildung, klare, angemessene und rechtzeitige Bereitstellung von Informationen, hochwertige Beratung und gleiche Wettbewerbsbedingungen für Produkte, die als solche mit ähnlichen Merkmalen wahrgenommen werden. Solchermaßen gestärkte Verbraucher trauen sich möglicherweise eher zu, ungeachtet des Standorts des Finanzdienstleisters das am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Angebot ausfindig zu machen.

Während auf EU-Ebene in manchen Bereichen wie Investmentfonds, Zahlungsverkehr, Versicherungen, Hypothekarkredite, Bankkonten und Kreditvermittler Initiativen im Gang sind oder bevorstehen, befindet sich die Arbeit in anderen Bereichen wie Altersvorsorge und finanzielle Allgemeinbildung noch in einem Vorstadium.

Nach Ansicht der Kommission sind kontinuierliche Bemühungen erforderlich, um zu gewährleisten, dass die Vorteile des Binnenmarkts den Bürgern zugute kommen. Im Zuge dieser Strategie wird die Kommission einen offenen und integrativen Ansatz zur Ermittlung und Inangriffnahme von Problemen verfolgen, das gesamte Spektrum an politischen Werkzeugen berücksichtigen und gegebenenfalls gezielte Maßnahmen ergreifen.

Die Kommission bittet um allgemeine Stellungnahmen und Feedback von Interessengruppen zum Inhalt dieses Grünbuchs und Antworten auf die hierin gestellten Fragen. Beiträge sind bis spätestens 16. Juli 2007 an markt-retail-consultation@ec.europa.eu zu richten. Die Beiträge werden, sofern dem nicht ausdrücklich widersprochen wurde, auf der Webseite der Kommission veröffentlicht.

1. EINLEITUNG

- (1) Die Kommission überprüft derzeit den Binnenmarkt, um die Tauglichkeit ihrer Politiken für das 21. Jahrhundert sicherzustellen. Der Zwischenbericht für die Frühjahrstagung des Europäischen Rates legt den neuen Ansatz zur Verwendung von Binnenmarktinstrumenten dar und konzentriert sich auf die Verbesserung des Verbraucherwohls⁵. Ihren abschließenden Bericht, der konkrete Maßnahmen zum Vorteil der Bürger enthält, wird die Kommission im Herbst 2007 vorlegen. Finanzdienstleistungen für Privatkunden stellen einen wichtigen Teilbereich dieser Überprüfung dar.

⁵ Siehe Fußnote 1.

- (2) Aufbauend auf dem Weißbuch der Kommission zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005–2010⁶, den Ergebnissen der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts durch die Kommission⁷ und dem Zwischenbericht zur Untersuchung im Bereich der Unternehmensversicherung⁸ will das Grünbuch unser Verständnis der Probleme verbessern und vertiefen, denen Verbraucher und Branche auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden gegenüberstehen, und Möglichkeiten und Hindernisse für weitere Initiativen in diesem Bereich ermitteln. Die Ergebnisse dieser Konsultation fließen in den Binnenmarktbericht ein, der im Herbst veröffentlicht werden soll.
- (3) Das Grünbuch legt die übergreifenden Ziele der Politik der Kommission auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden dar, stellt in größerer Ausführlichkeit die Maßnahmen vor, die notwendig sind, damit der integrierte EU-Finanzmarkt seinen Nutzern auch zugute kommt, und fordert die Interessengruppen zu Feedback zum eingeschlagenen Kurs auf.

2. KONTEXT

- (4) In diesem Grünbuch sind unter Finanzdienstleistungen für Privatkunden Dienstleistungen wie Girokonten, Zahlungsverkehr, Privatkundenkredite, Hypothekarkredite, Spareinlagen, Altersvorsorge, Kapitalanlagen und Versicherungsprodukte zu verstehen, sofern diese Einzelkunden – einschließlich Kleinanlegern – angeboten werden. Sie haben wesentliche Bedeutung für das tägliche Leben von EU-Bürgern, indem sie ihnen die umfassende Teilnahme an der Wirtschaft erleichtern, ihnen langfristige Planung ermöglichen und sie in unvorhergesehenen Umständen schützen. Sie beinhalten größere finanzielle Verpflichtungen. Wohnungsbaudarlehen sind für die meisten EU-Bürger die größten finanziellen Verbindlichkeiten ihres Lebens. Die ausstehenden Hypotheken erreichen fast 50% des EU-BIP⁹. Investmentfonds machen in den verschiedenen Mitgliedstaaten zwischen 4% und 23% des Geldvermögens der privaten Haushalte in der EU aus¹⁰.
- (5) Finanzdienstleistungen für Privatkunden sind makroökonomisch von Bedeutung. Mit dem Retail-Geschäft der Banken (das über die Hälfte der gesamten Bankgeschäfte ausmacht) werden jährlich 2% des EU-BIP erwirtschaftet.¹¹ Die Alterung der Bevölkerung setzt die öffentlichen Finanzen zusätzlich unter Druck, denn sie erhöht den potenziellen Bedarf an mehr privater und betrieblicher Alters- und Krankheitsversorgung. Das ist eine Erklärung für die wachsende wirtschaftliche Bedeutung der Sektoren Altersvorsorge, Versicherung und Investmentfonds. Ende 2004 erreichten die Anlagen von Primärversicherern 6 Billionen EUR und private Pensionskassen in der EU verwalteten ein Anlagevermögen von 2,5 Billionen EUR¹². OGAW-Fonds sind mit über 5,7 Billionen EUR kapitalisiert, was über 50% des EU-

⁶ Siehe Fußnote 2.

⁷ KOM(2007) 33 vom 31.1.2007 und SEK(2007) 106 vom 31.1.2007.

⁸ Siehe Fußnote 4.

⁹ Hypostat 2005, European Mortgage Federation.

¹⁰ SEK(2006) 1057 vom 26.7.2006.

¹¹ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 7.

¹² Vgl. Fußnote 10.

BIP darstellt¹³. Die Lebensversicherungsprämien allein belaufen sich auf 5% des EU-BIP¹⁴.

- (6) Bei der Schaffung eines Binnenmarktes für Finanzdienstleistungen für Privatkunden wurden maßgebliche Fortschritte erzielt. Es existiert bereits ein Rahmen zur Gewährleistung der finanziellen Stabilität und Integrität der europäischen Anbieter von Finanzdienstleistungen für Privatkunden in Bereichen wie Bank-, Versicherungs- und Wertpapiergeschäften¹⁵. Dieser Rahmen ist so beschaffen, dass mehrere politische Ziele erreicht werden sollen, unter anderem aufsichtsrechtliche Stabilität, Wettbewerb und ein hohes Maß an Verbraucher- und Anlegerschutz. In manchen Bereichen wie Wertpapierdienstleistungen und Lebensversicherungen wurden umfassende Regelungen eingeführt, um die Interessen von Privatkunden und Anlegern zu schützen¹⁶. Ferner hat die Einführung des Euro im Zusammenspiel mit den Auswirkungen des Aktionsplans für Finanzdienstleistungen verstärkten Wettbewerb auf Europas Finanzdienstleistungsmärkten ausgelöst, insbesondere auf den Märkten für Firmenkunden.
- (7) Das Potenzial für die Integration von Finanzdienstleistungen für Privatkunden ist jedoch offenbar noch nicht ausgeschöpft und der Wettbewerb scheint in manchen Märkten unzureichend, insbesondere in Bereichen wie Zahlungsverkehr und Privatkundengeschäft der Banken¹⁷. Dadurch können EU-Verbraucher unter Umständen die Vorteile des Binnenmarktes nicht voll nutzen. Das verdeutlichen die folgenden Indikatoren:

- **Zurückhaltung in Bezug auf grenzübergreifende Aktivitäten.** Mit Ausnahme von OGAW ist der grenzübergreifende Handel begrenzt und Aktivitäten durch grenzübergreifende Unternehmensgründungen oder Fusionen sind geringer als in den meisten anderen Sektoren¹⁸. Nach Erhebungen der Kommission erwerben derzeit lediglich 1% der EU-Verbraucher Finanzdienstleistungen grenzübergreifend über Fernkommunikationsmittel, im Inland dagegen 26% der Verbraucher, etwa über Telefon oder Internet¹⁹. Im Versicherungssektor hat sich die Konsolidierung der Branche eher durch Fusionen und Unternehmensgründungen vollzogen und weniger durch die Errichtung von Niederlassungen oder das Angebot grenzübergreifender Dienstleistungen. Das Volumen des grenzübergreifenden Geschäfts ist ausgesprochen gering²⁰. Auf den meisten Märkten entfallen über 90% des gesamten Prämienaufkommens auf inländische Versicherungsgesellschaften. 50% des Geschäfts teilen sich die 20 größten europäischen Versicherungskonzerne, die in vielen Fällen über breite europäische und sogar globale Präsenz verfügen²¹.

¹³ EFAMA quarterly statistical release Q3 2006.

¹⁴ Quelle: Dachverband der nationalen Verbände der Versicherungsunternehmen (CEA).

¹⁵ Z. B. die Richtlinien 2004/39/EG, 2006/48/EG und 2006/49/EG.

¹⁶ Z. B. die Richtlinien 2002/83/EG und 2004/39/EG.

¹⁷ KOM(2007) 33 vom 31.1.2007, S. 2 und S. 3.

¹⁸ SEK(2005) 927 vom 1.7.2005 und SEK(2006) 1057 vom 26.7.2006.

¹⁹ „Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services“, August 2005.

²⁰ Nach Daten von Eurostat ist der intra-EU25-Handel mit Versicherungsdienstleistungen von 2003 bis 2005 um 14,6% zurückgegangen.

²¹ Vgl. Fußnote 14.

- **Große Preisunterschiede.** Obwohl das Zinsniveau in Bereichen wie Wohnungsbaudarlehen hauptsächlich infolge der allgemeinen makroökonomischen Konvergenz und der Euro-Einführung²² bis zu einem bestimmten Grad konvergiert hat, gibt es bei Dienstleistungen im Zahlungsverkehr und Produkten wie Verbraucherkrediten oder Girokonten²³ nach wie vor erhebliche Unterschiede. So ist beispielsweise die Euro-Überweisung in manchen Mitgliedstaaten kostenlos, während sie in anderen mehr als 10 EUR kostet²⁴. In anderen Sektoren wie Kraftfahrzeug- oder Sachversicherungen wird ein Vergleich des Grundpreises für ein Versicherungsprodukt dadurch erschwert, dass sich Deckungsumfang und lokale Risikobedingungen stark unterscheiden.²⁵ 2008 wird die Kommission die Preisvariationen bei maßgeblichen Finanzdienstleistungen für Privatkunden untersuchen.
- **Eingeschränkte Produktvielfalt und Auswahl.** In bestimmten Mitgliedstaaten sind langfristige Festzins-Hypothekenprodukte und manche neuere Produkte wie „Equity Release“-Hypotheken nicht unbedingt problemlos erhältlich, was die Verbrauchernachfrage und das Marktwachstum begrenzen kann. In vier Mitgliedstaaten ist über ein Viertel aller Sparkonten mit steuerlichen Anreizen ausgestattet, während derartige Produkte in anderen EU-Ländern selten sind²⁶. Probleme mit der steuerlichen Abzugsfähigkeit haben sich als Hindernis für den grenzübergreifenden Absatz mancher Lebensversicherungs- und Altersvorsorgeprodukte erwiesen.
- **Große Variationen bei der Marktleistung.** Die Rentabilität der Anbieter von Finanzdienstleistungen für Privatkunden variiert stark. So liegt beispielsweise die Rentabilität des Privatkundengeschäfts von Banken in den skandinavischen Ländern, Spanien und Irland offenbar beständig höher als der EU-Durchschnitt, in Deutschland, Österreich, den Niederlanden und Belgien dagegen viel niedriger²⁷.

(8) Ohne weitere Bemühungen werden die europäischen Finanzdienstleistungsmärkte für Privatkunden vermutlich fragmentiert bleiben. Abweichende Rechts- und Verbraucherschutzrahmen, Steuerpolitiken und fragmentierte Infrastrukturen²⁸ schaffen rechtliche und wirtschaftliche Barrieren für den Marktzugang²⁹. Rechtliche Barrieren können das Angebot bestimmter Produkte oder die Zugänglichkeit von Marktinfrastrukturen verhindern oder erschweren und so Wettbewerb begrenzen und Innovation hemmen. Wirtschaftliche Barrieren wie die Notwendigkeit zur Anpassung von Produkten, Geschäftsmodellen und Preisstrategien steigern die Kosten für die Geschäftstätigkeit in einem anderen Mitgliedstaat. Diese Barrieren schrecken Interessenten vom Marktzugang ab, schränken die Auswahl der Verbraucher ein und treiben die Preise für die Verbraucher in die Höhe. Hohe Wechselkosten können die

²² SEK(2005) 927 vom 1.7.2005.

²³ KOM(2007) 33 vom 31.1.2007, S. 3.

²⁴ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 63.

²⁵ Die Risikoprofile nationaler und sogar regionaler Märkte unterscheiden sich.

²⁶ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 40.

²⁷ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 22.

²⁸ Z.B. Zahlungssysteme, Clearing- und Abwicklungssysteme und Kreditregister.

²⁹ Z.B. erschwert im Versicherungssektor die in manchen Mitgliedstaaten geltende Pflicht zur Bestellung eines Fiskalvertreters, um die Erhebung von Steuern auf Versicherungsprämien im Lande des Risikos zu gewährleisten, den Aufbau eines rentablen Geschäfts von einem niedrigen Ausgangsniveau aus.

Möglichkeiten der Verbraucher zum Wechsel des Anbieters von Produkten wie Bankkonten oder Investmentfonds verringern. Haben Verbraucher keinen Zugang zu Informationen oder werden sie unvollständig informiert, können sie möglicherweise nicht das am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkt auswählen.

- (9) Auch das Verhalten und die Präferenzen der Verbraucher können die Marktintegration einschränken. Trotz der gestiegenen Mobilität der Bevölkerung und der Zunahme des grenzübergreifenden Angebots von Finanzdienstleistungen für Privatkunden (unter anderem über direkte Kanäle wie das Internet)³⁰ entscheiden sich die meisten Verbraucher immer noch für lokal über Zweigstellen, Tochtergesellschaften und Vermittler vertriebene Produkte³¹.
- (10) Ungeachtet des Umstands, dass sich die meisten Privatkunden von Finanzdienstleistern vermutlich auch künftig aufs Inland orientieren werden und dass sich die Verbraucher weiterhin frei für ein lokales Produkt oder eine lokale Dienstleistung entscheiden können müssen, sofern sie dies bevorzugen, sind nach Ansicht der Kommission möglicherweise weitere Reformen notwendig, um die Märkte für Verbraucher funktionstüchtiger zu machen.

3. BESSERE REGULIERUNG UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN FÜR PRIVATKUNDEN

- (11) Eine Verbesserung der Funktion von Europas Finanzdienstleistungsmarkt für Privatkunden könnte gezielte und wohlüberlegte Maßnahmen erfordern, die auf dem bereits Erreichten aufbauen. Manche der in den letzten Jahren konsultierten Interessengruppen haben angegeben, dass mehr Regulierung in diesem Bereich den Verbrauchern kaum spürbare Vorteile bringen dürfte. Nach anderen Quellen könnte ein regulatorischer Ansatz jedoch in manchen Fällen erforderlich sein. Die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses von den politischen Herausforderungen ist unerlässlich, um Politiken zu entwickeln, die konkrete Vorteile für die Verbraucher bringen.
- (12) Es sollten nur solche Initiativen verfolgt werden, die nachweislich eindeutige und konkrete Vorteile für die Bürger bieten und wirtschaftlich solide zu begründen sind. Initiativen müssen wirtschaftlich solide belegt sein und einer gründlichen Auswirkungsanalyse unterzogen werden. Die Bewertung geeigneter Lösungen hat auf Fall-zu-Fall-Basis in Abhängigkeit von den spezifischen Merkmalen des Marktes und den ermittelten Problemen zu erfolgen. Die Kommission wird nur dann neue regulatorische Initiativen in Bezug auf Finanzdienstleistungen für Privatkunden ergreifen, wenn diese aus wirtschaftlicher Sicht gerechtfertigt sind und wenn Faktoren wie Verbrauchervertrauen und grenzübergreifende Aktivität verbessert werden können. Sobald gewählte Initiativen genügend Zeit hatten, ihre Effizienz zu beweisen, wird die Kommission ihre Auswirkungen bewerten – vor allem im Hinblick darauf, ob sie echte und konkrete Vorteile für die Verbraucher bringen. Die Kommission wird nicht zögern, eine Rücknahme jener Maßnahmen vorzuschlagen, die nicht greifen.

³⁰ Nach einer jüngsten Umfrage im UK erledigen über 50% der Internetnutzer ihre Bankgeschäfte online (16,9 Millionen Menschen).

³¹ Vgl. Fußnote 19.

- (13) Im Zuge ihrer Strategie zu Finanzdienstleistungen für Privatkunden wird die Kommission einen offenen und integrativen Ansatz zur Ermittlung und Inangriffnahme von Problemen verfolgen, dabei das gesamte Spektrum an politischen Werkzeugen berücksichtigen, verbindlicher Natur oder nicht, und wo angemessen marktorientierte Lösungen oder optionale EU Rechtsrahmen, wie zum Beispiel die sogenannten "28. Regime"³², wählen. Wenn nötig, wird die Kommission gezielte Maßnahmen ergreifen.

4. ZIELE UND MAßNAHMEN

- (14) Dieser Abschnitt beschreibt die Ziele der Kommission im Bereich Finanzdienstleistungen für Privatkunden: die Herbeiführung konkreter Vorteile für die Verbraucher, insbesondere in Bezug auf Preise und Auswahl, die Verbesserung des Verbrauchervertrauens und die Stärkung der Verbraucher. Ferner legt er dar, auf welche Weise die Kommission diese Ziele erreichen will.

4.1. Niedrigere Preise und mehr Auswahl für die Verbraucher

- (15) Die Kommission hat sich dem Abbau von Barrieren für Finanzdienstleistungen für Privatkunden verpflichtet, wo dies konkrete Vorteile für die Verbraucher in Form einer größeren Auswahl an Produkten zur Folge hat, die ihren Bedürfnissen entsprechen und zu wettbewerbsfähigeren Preisen angeboten werden.

Preissenkung durch mehr Wettbewerb

- (16) Der EU-Rechtsrahmen ist auf die Schaffung von Bedingungen abgestellt, unter denen sich Wettbewerb entfalten und Marktkräfte die Preise drücken können unter Beibehaltung der Qualität der angebotenen Produkte. Die Kommission wird angemessene Maßnahmen für den Fall ergreifen, dass das Gemeinschaftsrecht nicht angewendet oder respektiert wird, wie z.B. die Durchsetzung von EG Wettbewerbsrecht oder die konsequente Verfolgung von Rechtsverletzungen. Sie wird auch andere Initiativen ergreifen (inklusive legislativer Natur, vorausgesetzt dass diese durch eine ausführliche Folgenabschätzung gerechtfertigt sind), um faire Märkte und bessere Angebote für Verbraucher sicherzustellen. Hindernisse für die im EG-Vertrag verankerten Grundfreiheiten werden in Angriff genommen, um für offene und wettbewerbsorientierte Märkte zu sorgen. Die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts durch die Kommission hat ergeben, dass ein verbesserter Marktzugang für in anderen Mitgliedstaaten ansässige Finanzinstitute die Preise für die Verbraucher senkt³³.
- (17) Es ist wichtig, dass Verbraucher, die den Anbieter wechseln möchten, nicht davon abgebracht oder in irgendeiner Form daran gehindert werden. Ein Markt mit gut informierten und mobilen Kunden zwingt die Finanzinstitute zum Wettbewerb, um die Kunden anzulocken und zu halten.

³² Die 28. Regime sind europäische Rechtsrahmen, die nationales Recht nicht ersetzen, sondern eine fakultative Alternative dazu darstellen (z.B. das Statut der Europäischen Aktiengesellschaft).

³³ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 32–33.

- (18) Barrieren für die Mobilität der Kunden wie Gebühren für die Kündigung von Konten oder Policen, schlechte oder komplexe Informationen, Verbundprodukte und hoher Verwaltungsaufwand beim Anbieterwechsel müssen in Angriff genommen werden.
- (19) Kreditgeber, die keinen Zugang zu korrekten Kreditinformationen bekommen können, verlangen unter Umständen höhere Preise oder verweigern Verbrauchern Kredite. Das erschwert es den Verbrauchern, sich national und auch grenzübergreifend nach besseren Angeboten umzusehen.

Laufende und geplante Initiativen

Die Kommission wird die im Zuge der Untersuchung des **Retail-Bankgeschäfts** ermittelten Barrieren für den Wettbewerb in Angriff nehmen³⁴. In Bezug auf Zahlungskarten wird die Kommission das EG-Wettbewerbsrecht anwenden, wo die Kosten für die Verbraucher systematisch künstlich erhöht werden. Ein Bereich, an dem laufend gearbeitet wird, bezieht sich auf die mehrseitige Abwicklungsgebühr (MIF), die in der Regel von der Bank des Händlers an die Bank des Karteninhabers gezahlt wird³⁵. Praktiken, die den Wettbewerb zwischen den Netzen schwächen, sollten wettbewerbsrechtlich überprüft werden³⁶. Neben Zahlungskarten zielt die Maßnahme der Kommission darauf ab, sicherzustellen, dass der Zugang zu Kreditregistern und Verrechnungs- und Abwicklungssystemen nicht zu Unrecht verweigert wird.

Die Kommission wird gemeinsam mit den nationalen Wettbewerbsbehörden im Rahmen des Europäischen Wettbewerbsnetzes an der Entscheidung arbeiten, wie am besten mit Praktiken umzugehen ist, die Wettbewerb einschränken und dem Verbraucherwohl schaden.

Eine **Expertengruppe für Kundenmobilität** bei Bankkonten wurde von der Kommission 2006 eingerichtet. Sie wird ihre Empfehlungen im Mai 2007 veröffentlichen. Zu den von der Gruppe in Erwägung gezogenen Optionen gehört die Entwicklung von Regelungen zum Bankenwechsel (auf nationaler oder EU-Ebene) und von verschiedenen Maßnahmen mit dem Ziel, die Transparenz und Vergleichbarkeit von Informationen zu erhöhen. Diese Optionen wird die Kommission sorgfältig überdenken und ihre Auswirkungen abwägen, bevor sie endgültige Entscheidungen trifft.

In Anerkennung der zunehmenden Möglichkeiten für Arbeitnehmer, in anderen EU-Mitgliedstaaten zu arbeiten, und der Bedeutung einer angemessenen Altersvorsorge, etwa durch betriebliche Altersversorgungssysteme, hat die Kommission vor kurzem einen Vorschlag für eine Richtlinie zur Verbesserung der **Portabilität von Zusatzrentenansprüchen** vorgelegt³⁷.

³⁴ KOM(2007) 33 vom 31.1.2007, S. 4-9.

³⁵ Vgl. COMP/34.579 in Bezug auf MasterCard.

³⁶ Etwa das so genannte „Blending“ (die Praxis der akquirierenden Banken, Unternehmen für die Annahme von Karten unterschiedlicher Art und/oder unterschiedlicher Netze einen undifferenzierten Preis zu berechnen) oder das Verbot eines Preisaufschlags, das vermeidet, dass Händler zusätzliche Gebühren für den Einsatz teurerer Zahlungsmittel verlangen.

³⁷ KOM(2005) 507 vom 20.10.2005.

Das in Kürze zu erwartende Weißbuch über Hypothekarkredite wird Initiativen zur Erleichterung der Übertragbarkeit von Kredithistorien von Verbrauchern und zur Verbesserung des Zugangs zu **Kreditinformationen** für Kreditgeber darlegen. Da dieses Thema über Hypothekarkredite hinausgeht, könnten nach Ansicht der Kommission horizontale Initiativen ins Auge gefasst werden, um den Zugang zu und die Übertragbarkeit von Kreditdaten zu verbessern.

Mehr Auswahl, Qualität und Innovation

- (20) Innovation schafft neue Herausforderungen. So muss etwa eine angemessene Regulierung für neue Produkte, Anbieter oder Finanzberater ebenso sichergestellt werden wie die Fähigkeit der Verbraucher, neue Produkte zu verstehen und zu vergleichen, und die Gewährleistung gleicher Wettbewerbsbedingungen für alle Produkte. Die Kommission möchte die Auswahlmöglichkeiten der Verbraucher verbessern, sofern dies den Verbrauchern zugute kommt. Tatsächlich äußern die Verbraucher häufig Bedenken, dass eine zu große Auswahl an Produkten ablenkend oder verwirrend wirken und ihnen die Auswahl des für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Produkts erschweren könnte.
- (21) Die Kommission ist entschlossen, sicherzustellen, dass der Abbau von Barrieren für einen Binnenmarkt für Finanzdienstleistungen für Privatkunden die Qualität der angebotenen Produkte verbessert oder zumindest wahrt, und dass die Verbraucher in der Lage sind, fundierte Entscheidungen zu treffen. So zielt etwa die Richtlinie für Zahlungsverkehr auf die Verbesserung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen für Verbraucher durch Steigerung der Geschwindigkeit ab, mit der Zahlungen ausgeführt werden³⁸, und durch die Förderung der grenzübergreifenden Verfügbarkeit und Nutzung bestimmter Zahlungsprodukte wie Lastschriftverfahren. Eine andere Methode zur Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität für die Verbraucher könnte eine Zertifizierung nach internationalen Standards darstellen³⁹. Eine solche Zertifizierung könnte in der Tat eine solide und transparente Bewertung verschiedener Aspekte der Leistung liefern und den Verbrauchern – vor allem in Bezug auf grenzübergreifende Aktivitäten – als Qualitätsindikator dienen.
- (22) In der EU steht ein breites Spektrum an Bank-, Versicherungs- und Sparprodukten zur Verfügung. Dennoch können Produkte, die den Verbrauchern in einem Markt angeboten werden, in vielen Fällen nicht ohne kostspielige Anpassung an lokale Anforderungen auf einem anderen Markt angeboten werden. So stehen zum Beispiel bestimmte Produkte wie die Möglichkeit zur Durchführung grenzübergreifender Lastschriftverfahren aufgrund abweichender Rechtsordnungen möglicherweise nicht zur Verfügung. Diese Anforderungen können lokale Verbrauchergewohnheiten und -bedürfnisse widerspiegeln und sind in Regelungen zum Verbraucherschutz, im Vertragsrecht oder in abweichenden Steuer- und Rechtssystemen zu finden. Die Auswahl kann auch durch Einschränkungen für die Anbieter und Kanäle unnötig eingengt werden, über die Verbraucher Zugang zu Finanzdienstleistungen für

³⁸ In manchen Mitgliedstaaten profitieren die Verbraucher von einer Zahlungsabwicklung „am selben Tag“, während diese in anderen zwei oder drei Tage oder im Fall grenzübergreifender Zahlungen sogar noch mehr Zeit in Anspruch nehmen kann.

³⁹ Weitere Informationen über Zertifizierung entnehmen Sie bitte:
http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/index_en.htm.

Privatkunden haben⁴⁰. Solche Einschränkungen sollten nur dann aufrechterhalten werden, wenn sie objektiv gerechtfertigt sind.

- (23) Die Versicherungsrichtlinien erlauben es Versicherern, ihr komplettes Angebot an Versicherungsprodukten EU-weit zu bewerben und zu verkaufen und haben die Vorabgenehmigung von Tarifen und Versicherungsbedingungen abgeschafft. Versicherungsprodukte müssen jedoch die nationalen Regelungen einhalten, die durch das Bedürfnis nach Schutz des ‚Allgemeininteresses‘ gerechtfertigt sind⁴¹. Das kann die Auswahl an Produkten einschränken, die Verbrauchern zur Verfügung stehen, und die Versicherer mit zusätzlichen Kosten belasten⁴². Die Versicherungsbranche vertritt den Standpunkt, dass das Privatkundengeschäft lokal ist und eine starke lokale Präsenz erfordert. Nach Ansicht der Kommission sollten sich die Maßnahmen auf die Beseitigung von Marktprotektionismus und den Abbau von unnötigen regulatorischer Kosten konzentrieren, etwa durch die Abschaffung ungerechtfertigter Regelungen zum Allgemeininteresse und bürokratischer Hindernisse wie übermäßiger Berichtspflichten. Mit der richtigen Regulierungsordnung, die einen hohen Verbraucherschutzstandard bietet, werden Möglichkeiten zu direkten grenzübergreifenden Transaktionen naturgemäß genutzt, wo und wann dies für Unternehmen und Verbraucher sinnvoll ist.

Laufende und geplante Initiativen

In Bezug auf **Versicherungen** wird die Kommission 2007 gemeinsam mit dem *Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors* (CEIOPS) unter Berücksichtigung der entsprechenden Rechtsprechungsgrundsätze die nationalen Regelungen zum ‚Allgemeininteresse‘ untersuchen.

Die Zahlungsverkehrsbranche erstellt nach dem Prinzip der Selbstregulierung die erforderlichen technischen und geschäftlichen Regelungen, damit der **einheitliche Euro-Zahlungsverkehrsraum** (Single Euro Payments Area, SEPA) spätestens 2010 verwirklicht sein wird. Die Kommission verfolgt diesen Prozess aufmerksam. In einer Mitteilung, die noch im Jahr 2007 veröffentlicht werden soll, wird die Kommission den Fortschritt bewerten und weitere Maßnahmen erwägen, um den Erfolg des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums zum Vorteil der Verbraucher zu gewährleisten.

⁴⁰ Z. B. können neue Anbieter von Zahlungsdiensten wie Supermärkte, Betreiber von Finanztransfergeschäften oder Mobilfunkbetreiber ihre Dienstleistungen derzeit nicht auf dem gesamten Binnenmarkt anbieten.

⁴¹ Das Konzept des Allgemeininteresses basiert auf der ständigen und umfangreichen Rechtsprechung des Gerichtshofs. Siehe beispielsweise die Mitteilung der Kommission zu Auslegungsfragen „Freier Dienstleistungsverkehr und Allgemeininteresse im Versicherungswesen“, (Abl. C 43 vom 6. Februar 2000).

⁴² Anforderungen an Versicherungsprodukte für Privatkunden, die im Allgemeininteresse gestellt werden, sind nur zu rechtfertigen, wenn sie zum Schutz der Verbraucher notwendig sind, angemessen sind und keine Doppelung von im Heimatland geltenden Anforderungen darstellen.

Im weiteren Verlauf dieses Jahres wird die Kommission ein **Weißbuch über Hypothekarkredite** veröffentlichen, das Vorschläge zur Förderung der Schaffung eines integrierten Marktes für Hypothekarkredite enthält. Zu den behandelten Themen gehören vorzeitige Rückzahlung, Informationspflichten, effektiver Jahreszinssatz, Beratung, Bewertung von Grundstücken und Gebäuden, Grundbucheintragung und Zwangsversteigerungsverfahren. 2008 wird die Kommission die nationalen Rechtsrahmen für die Vermarktung von „**Equity release**“-Produkten sowie die Rolle von **Nicht-Banken** auf den Hypothekmärkten prüfen, um zu beurteilen, ob eine entsprechende EU-Intervention nötig ist.

Um die **geeignete Wissensbasis** für künftige politische Initiativen **zu entwickeln**, wird die Kommission untersuchen, warum Verbraucher im Allgemeinen Finanzdienstleistungen nicht grenzübergreifend erwerben und wie man sie dazu ermuntern könnte, ungeachtet des Standorts des Finanzdienstleistungsanbieters das am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Angebot in Anspruch zu nehmen.

Die Alterung der Bevölkerung und der wachsende Druck auf die öffentlichen Finanzen stellen eindeutige Herausforderungen für Verbraucher und Anleger dar und bilden einen neuen Markt für die Finanzbranche. Der EU-Rahmen muss solide Fundamente für die Ermöglichung eines wettbewerbsorientierten, offenen und wirksamen Marktes für Lösungen für **langfristiges Sparen und Altersvorsorge** schaffen, die den Bedürfnissen der Verbraucher entsprechen. Die Kommission hat externe Forschung in Auftrag gegeben, die bis Ende 2007 über den aktuellen Stand und die Entwicklung des Marktes für langfristige Sparprodukte für Privatkunden berichten wird, um zur Ermittlung der derzeit verfügbaren Produktpalette, der Hauptabsatzkanäle und der Einflüsse auf die Auswahl der Verbraucher beizutragen. Darauf aufbauend, wird die Kommission die Entwicklungen mit Auswirkungen auf die Vermarktung von Spar- und Altersvorsorgeprodukten und auch die Regelungen zu ihrem Absatz und ihrer Empfehlung untersuchen. Aufgrund der Natur langfristiger Spar- und Altersvorsorgeprodukte ist besondere Sorgfalt erforderlich, um sicherzustellen, dass den Verbrauchern Produkte angeboten werden, die wirklich ihren Bedürfnissen entsprechen und in geeigneter Form vermarktet werden. Für die Verbraucher sind das maßgebliche finanzielle Entscheidungen, die einmal im Leben getroffen werden. Die Verbraucher müssen daher in der Lage sein, ihre Wahl in voller Kenntnis des Produkts unter korrekter Einschätzung ihrer Verhältnisse und Bedürfnisse zu treffen.

Nach Ansicht der Kommission könnten vereinfachte, standardisierte Finanzdienstleistungen wie **Basisbankkonten**, die optional angeboten werden, Verbrauchern und Finanzdienstleistern zugute kommen. Diese Produkte wären weniger komplex als andere Produkte und würden dem Europäischen Verbraucherschutzstandard entsprechen, zum Beispiel im Hinblick auf Informationspflichten. Die Produkte könnten daher grenzüberschreitend angeboten werden, ohne dass sie im Hinblick auf lokale Rechtsvorschriften angepasst werden müssten. Banken würden nicht verpflichtet sein, diese Produkte anzubieten, könnten dies aber tun, wenn es für sie wirtschaftlich wäre. Verbrauchern würde eine größere Auswahl an leichter verständlichen Produkten zur Verfügung stehen. Die Kommission könnte weiter daran arbeiten, den Bedarf, die Durchführbarkeit und den Nutzen solcher freiwillig angebotener, standardisierter Produkte zu beurteilen.

4.2. Verbesserung des Verbrauchervertrauens

- (24) Europäische Verbraucher brauchen Vertrauen, um die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Erhebungen zeigen jedoch, dass die europäischen Verbraucher nach wie vor Bedenken in Bezug auf die Risiken grenzübergreifender Aktivitäten und mangelndes Vertrauen in den bestehenden rechtlichen Schutz haben⁴³. Daher sind möglicherweise weitere Bemühungen erforderlich, um sicherzustellen, dass die Verbraucher darauf vertrauen, dass sie ungeachtet des Standorts des Finanzinstituts und des gewählten Absatzwegs dieselben Rechte genießen. In diesem Zusammenhang ergeben sich vier Hauptthemen: Schutz der Verbraucherinteressen, Gewährleistung von Rechtssicherheit, Sicherung des Zugangs zu angemessenen Rechtsbehelfen und Förderung solider und sicherer Finanzinstitute für Privatkunden.

Schutz der Verbraucherinteressen

- (25) Ein gleiches Niveau an Schutz in der gesamten EU vermittelt den Verbrauchern das Vertrauen, aus einer Palette von Anbietern auszuwählen, die überall in Europa ansässig sein können. Dieser Schutz gewährleistet Verbrauchern und Dienstleistern gleiche Wettbewerbsbedingungen.
- (26) Traditionell hat die EU-Gesetzgebung im Bereich Finanzdienstleistungen für Privatkunden danach gestrebt, Mindestregelungen zum Verbraucherschutz in allen Mitgliedstaaten festzusetzen. So schreibt etwa die Lebensversicherungsrichtlinie eine Mindestfrist von 14 Tagen vor, in der der Versicherungsnehmer vom Vertrag zurücktreten kann⁴⁴. Dieser Ansatz ist nicht unproblematisch: In vielen Fällen sind Mitgliedstaaten über die Mindestanforderungen hinausgegangen und haben damit das Bestehen gleicher Wettbewerbsbedingungen eingeschränkt und abweichende Niveaus an Schutz für europäische Verbraucher geschaffen.
- (27) Der geänderte Vorschlag für eine Überarbeitung der Verbraucherkreditrichtlinie⁴⁵, dessen Anwendungsbereich enger ist als der Originalvorschlag aus 2002, zielt auf die Förderung der Entstehung eines echten Binnenmarktes für Verbraucherkredite bei gleichzeitiger Gewährleistung eines hohen Niveaus an Verbraucherschutz ab. Verbraucher sollten Zugang zu einer breiteren Palette an Verbraucherkreditprodukten zu wettbewerbsfähigeren Preisen haben. Anbieter sollten in der Lage sein, ihre Verbraucherkreditprodukte in allen Mitgliedstaaten zu vermarkten, ohne wesentliche Merkmale an unterschiedliche nationale Gesetzgebungen anpassen zu müssen. Bislang hat es sich als äußerst schwierig erwiesen, zum Inhalt und zum Niveau der Harmonisierung einen Konsens zwischen den Mitgliedstaaten zu finden.

⁴³ Vgl. Fußnote 19.

⁴⁴ Siehe Artikel 35 der Richtlinie 2002/83/EG.

⁴⁵ KOM(2005) 483 vom 7.10.2005.

- (28) Finanzdienstleistungen werden immer häufiger über Internet oder Telefon verkauft oder vermarktet. Die Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen⁴⁶ wurde 2002 angenommen, um das Verbrauchervertrauen in den grenzübergreifenden Einsatz dieser Technologien im Bereich Finanzdienstleistungen zu steigern und das reibungslose Funktionieren des Binnenmarktes sicherzustellen. Wesentliche Elemente der Richtlinie sind die Informationspflichten vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags und das Widerrufsrecht.
- (29) Die Richtlinie für Märkte über Finanzinstrumente (MiFID)⁴⁷ führt einen harmonisierten umfassenden Satz an Bedingungen für die Tätigkeit von Wertpapierfirmen und Kreditinstituten ein, der die Beziehung zwischen ihnen und ihren Kunden regelt, wenn sie Wertpapierdienstleistungen anbieten. Dieser Rahmen besteht aus einem Satz von Regeln zum Wohlverhalten, zur kundengünstigsten Ausführung, zur Bearbeitung von Kundenaufträgen sowie Bestimmungen zu Anreizen und Interessenkonflikten. Besondere Aufmerksamkeit wird den Privatkunden gewidmet, für die eine eigene Ordnung festgelegt wurde, die für das Unternehmen verstärkte Treuepflichten nach sich zieht. Zweck dieses Ansatzes ist der Schutz der Verbraucher durch die Förderung verantwortungsbewussten Verhaltens seitens der Unternehmen⁴⁸.
- (30) Verbraucher werden ferner indirekt durch die Berufshaftpflichtversicherung geschützt, die gewährleistet, dass im Falle eines finanziellen Verlustes durch nachlässige Beratung oder anderes berufliches Verschulden durch Versicherungs- oder Anlagevermittler Ansprüche auf Schadenersatz oder Schadenregulierung bestehen⁴⁹. Ein kürzlich veröffentlichter Bericht kam zu dem Schluss, dass die Vorschriften zum Abschluss von Berufshaftpflichtversicherungen nach wie vor gelten, dass jedoch weitere Überwachung erforderlich sein wird, da die Gesetzgebung in den Mitgliedstaaten noch nicht vollständig umgesetzt ist⁵⁰.

⁴⁶ Richtlinie 2002/65/EG.

⁴⁷ Richtlinie 2004/39/EG und deren Durchführungsmaßnahmen, Durchführungsverordnung (EG) Nr. 1287/2006 und Richtlinie 2006/73/EG.

⁴⁸ Um zu vermeiden, dass die Schaffung gleicher Wettbewerbsbedingungen durch zusätzliche Regeln beeinträchtigt wird und gleichzeitig Barrieren für den Markteinstieg geschaffen werden, ohne den Anlegerschutz zu verbessern, sieht die MiFID eine Flexibilitätsklausel vor, die es Mitgliedstaaten gestattet, auf nationaler Ebene ergänzende Regeln festzulegen – jedoch nur unter strikten Ausnahmebedingungen –, um den Anlegerschutz zu erhöhen.

⁴⁹ Siehe in der Richtlinie 2002/92/EG und der Richtlinie 2006/49/EG enthaltene Bestimmungen.

⁵⁰ KOM(2007) 178 vom 11.4.2007.

Gewährleistung von Rechtssicherheit für die Verbraucher

- (31) Das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht wird derzeit vom Übereinkommen von Rom aus dem Jahr 1980 geregelt. Auf der Grundlage dieses Übereinkommens steht ein Verbraucher, der einen Vertrag über die Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen abschließt, vor einer komplexen Situation: Das auf den Vertrag anwendbare Recht ist im Prinzip das von den Parteien gewählte, was in der Praxis häufig auf das vom Anbieter in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Recht hinausläuft. Ein Verbraucher wird jedoch unter bestimmten Bedingungen vom Schutz durch die zwingenden Bestimmungen des Rechts in dem Land profitieren, in dem er ansässig ist⁵¹. Der Vorschlag für eine Verordnung über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anwendbare Recht⁵² wird die Regelungen zum auf vertragliche Schuldverhältnisse im Rahmen von Verträgen mit Verbrauchern anwendbaren Recht in gewissem Maße abwandeln. Eine der wichtigsten Änderungen ist die Einführung des Grundsatzes, dass das Recht des Landes, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, auf den Vertrag angewendet wird, wenn der Anbieter seine gewerbliche Tätigkeit auf dieses Land ausrichtet⁵³. Dadurch wird für mehr Rechtssicherheit – und damit für mehr Vertrauen – beim Verbraucher gesorgt, der weiß, dass für den Vertrag die Regelungen gelten, die er am besten kennt. Der Vorschlag für eine Verordnung wird derzeit im Rat und im Europäischen Parlament diskutiert mit besonderem Augenmerk auf einen angemessenen Ausgleich zwischen legitimen Interessen von Verbrauchern und Industrie.

Sicherung des Zugangs zu angemessenen Rechtsbehelfen

- (32) Um Vertrauen in den grenzübergreifenden Erwerb von Finanzdienstleistungen zu fassen, müssen die Verbraucher sicher sein, dass sie im Falle einer Streitigkeit problemlos Rechtsmittel einlegen können. Verbraucher haben im Wesentlichen zwei Wahlmöglichkeiten: Sie können ihre Streitigkeit vor Gericht bringen oder durch ein außergerichtliches alternatives Streitbeilegungsverfahren (Alternative Dispute Resolution Scheme, ADR) beilegen, etwa durch einen Ombudsmann oder eine Beschwerdestelle für Verbraucher. Alternative Streitbeilegungsverfahren ersetzen kein Gerichtsverfahren, bieten jedoch eine einfachere, billigere und schnellere Alternative. Solche ADR-Systeme können öffentliche oder private Initiativen sein. Zum Teil aufgrund dieser Unterschiedlichkeit haben die im Zuge alternativer Streitbeilegungsverfahren getroffenen Entscheidungen unterschiedlichen Status.

⁵¹ Artikel 5 des Übereinkommens.

⁵² KOM(2005) 650 vom 15.12.2005.

⁵³ Manche Bereiche bleiben von der Anwendung der vorgeschlagenen Regelung ausgeschlossen: die Richtlinien „Lebensversicherung“ und „Schadenversicherung“ sehen konkrete Bestimmungen für den Konfliktfall vor und diese Sonderregelungen gehen daher der allgemeinen Ordnung vor. DK, IE und UK sind nicht am Übereinkommen beteiligt und werden daher von der Verordnung nicht erfasst (obwohl für UK und IE eine Opt-in-Klausel besteht).

- (33) In der Regel ist ein ADR-System im Land eines Finanzdienstleistungsanbieters für Beschwerden von Verbrauchern zuständig. Für in grenzübergreifende Streitigkeiten verwickelte Verbraucher kann sich dies als kompliziert erweisen, da ihnen die Existenz ausländischer ADR-Systeme und genauere Informationen darüber zur Kenntnis gelangen müssen. 2001 baute die Kommission mit FIN-NET ein europäisches Netz von alternativen Streitbeilegungsmechanismen auf⁵⁴, im Rahmen dessen Mitglieder nach gemeinsamen Regeln zusammenarbeiten und so die außergerichtliche Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten von Verbrauchern im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen erleichtern. Die Zusammenarbeit zwischen FIN-NET-Mitgliedern bedeutet, dass sich Verbraucher ausschließlich an ADR-Systeme in ihrem eigenen Land wenden. Die Mitglieder helfen den Verbrauchern dabei, die Beschwerden an die zuständigen ADR-Systeme im Land des Finanzdienstleistungsanbieters weiterzuleiten.
- (34) Trotz dieser Bemühungen kann die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden in einem grenzübergreifenden Kontext immer noch besonders problematisch sein.

Förderung solider und sicherer Finanzinstitute für Privatkunden

- (35) Ein robuster aufsichtsrechtlicher Rahmen ist von größter Bedeutung. Tatsächlich müssen Verbraucher auf die Solidität der Finanzinstitute vertrauen, wo auch immer in der Union diese ansässig sind. Der aktuelle aufsichtsrechtliche EU-Rahmen sollte laufend überprüft und an Marktentwicklungen und finanzielle Entwicklungen angepasst werden. Der nächste diesbezügliche Schritt besteht in der Modernisierung des aufsichtsrechtlichen Rahmens für das Versicherungswesen durch den anstehenden „Solvabilität II“-Vorschlag.
- (36) Spezifische Richtlinien im Bereich Wertpapierdienstleistungen⁵⁵ und Bankgeschäfte⁵⁶ gewährleisten, dass Verbraucher EU-weit einen hohen Schutzstandard genießen, falls die Einrichtung, bei der sie Einlagen oder Wertpapiere halten, nicht mehr in der Lage ist, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Im Anschluss an eine Überprüfung des Rahmens für Einlagensicherungssysteme wird sich die Kommission dafür einsetzen, sicherzustellen, dass die Verbraucher über die Sicherung ihrer Einlagen gut informiert werden, dass alle Einlagen, auch bei neueren Finanzprodukten, gesichert werden und dass die Fristen für die Rückerstattung an Verbraucher begrenzt werden⁵⁷.

⁵⁴ FIN-NET hat derzeit 48 Mitglieder aus 21 EWR-Ländern.

⁵⁵ Richtlinie 97/9/EG.

⁵⁶ Richtlinie 94/19/EG.

⁵⁷ KOM(2006) 729 vom 27.11.2006.

Laufende und geplante Initiativen

Im Rat laufen Verhandlungen über den geänderten Vorschlag für eine neue **Verbraucherkreditrichtlinie** mit dem Ziel einer raschen Annahme.

Das Ziel der Steigerung der grenzübergreifenden Aktivitäten von Verbrauchern in Bezug auf den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen ist noch nicht erreicht⁵⁸. Die Kommission hat mit der Überprüfung der **Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen**⁵⁹ begonnen und zwei Studien in Auftrag gegeben, um die rechtlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen der Richtlinie zu bewerten. Ein Bericht der Kommission ist für 2008 geplant. Er wird untersuchen, ob die Richtlinie ihre Ziele erreicht hat und wenn nicht, warum nicht. Wenn nötig, wird die Kommission Änderungen der Richtlinie vorschlagen.

Die Kommission wird die vom CEIOPS für 2007 angekündigten Arbeiten zur Untersuchung der **Zusammenarbeit zwischen Aufsichtsbehörden** zu Themen mit direktem Einfluss auf den Schutz der Inhaber von Versicherungspolice wie die Behandlung grenzübergreifender Beschwerden genau verfolgen.

Die Kommission wird bestehende Empfehlungen⁶⁰ überwachen, die eine Reihe von Mindestgarantien für **ADR-Systeme** festlegen. Der Vorschlag für eine Richtlinie über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen⁶¹ wird die Empfehlungen nach seiner Annahme ergänzen, indem er für ein solides Verhältnis zwischen Mediationsverfahren und Gerichtsverfahren sorgt.

Der Kommission ist bewusst, dass nicht alle nationalen ADR-Systeme FIN-NET-Mitglieder sind und dass nicht alle EU-Mitgliedstaaten ADR-Systeme für Finanzdienstleistungen haben. Die Kommission wird sich im weiteren Verlauf dieses Jahres mit den zuständigen nationalen Behörden in Verbindung setzen, um Informationen über die bestehenden nationalen ADR-Systeme zu sammeln, die keine FIN-NET-Mitglieder sind, und Lücken zu ermitteln. Dann wird sie bewerten, wie die Lücken in der FIN-NET-Mitgliedschaft und auf nationaler Ebene geschlossen werden können.

⁵⁸ Vgl. Fußnote 19.

⁵⁹ Richtlinie 2002/65/EG.

⁶⁰ Empfehlung betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständig sind, 30.3.1998, und Empfehlung über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen, 4.4.2001.

⁶¹ KOM(2004) 718 vom 22.10.2004.

4.3. Stärkung des Verbrauchers

- (37) Verbraucher können die Vorteile des Binnenmarkts dann voll ausschöpfen, wenn sie über die nötige finanzielle Allgemeinbildung verfügen, um für sich selbst Entscheidungen zu treffen, gut informiert sind, unabhängige, hochwertige Beratung bekommen und frei zwischen Anbietern wechseln können. Indem Verbraucher auf diese Weise gestärkt werden, trauen sie sich möglicherweise eher zu, ungeachtet des Standorts des Finanzdienstleisters das am besten auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Angebot ausfindig zu machen. Das wiederum kann den Wettbewerb anregen und die Funktionsweise des Finanzdienstleistungsmarktes verbessern.

Entwicklung der finanziellen Allgemeinbildung der Verbraucher

- (38) Die Entwicklung der finanziellen Allgemeinbildung der Verbraucher wird immer wichtiger. Das gilt umso mehr, als der Einzelne bei Entscheidungen mit Einfluss auf seine finanzielle Sicherheit eine zunehmende Rolle spielt und die Kapitalmärkte für Verbraucher immer besser zugänglich werden. Zahlreiche internationale Erhebungen haben gezeigt, dass das Verständnis der Verbraucher für finanzielle Angelegenheiten gering ausgeprägt ist⁶². Ebenso besteht eine starke Korrelation zwischen einem niedrigen funktionalen Kompetenzniveau und der Fähigkeit, die richtigen finanziellen Entscheidungen zu treffen. Verbraucher mit geringer finanzieller Allgemeinbildung tun sich schwer mit dem Verständnis und der Nutzung der Informationen, die sie beim Erwerb von Finanzdienstleistungen erhalten, da diese in der Regel auf durchschnittliche Verbraucher abgestellt sind und nicht auf solche mit einem niedrigeren Niveau finanzieller Allgemeinbildung.

Laufende und geplante Initiativen

Während die Verbesserung der Bildung im Finanzbereich in erster Linie Sache der Mitgliedstaaten ist, hat die Kommission im Kontext ihrer Arbeit zum Verbraucherschutz und zur Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung bereits mehrere Initiativen zur **finanziellen Allgemeinbildung** finanziert⁶³ und vertritt die Ansicht, dass zur Förderung der Bereitstellung hochwertiger Bildungsangebote im Finanzbereich mehr getan werden könnte. Die Rolle der Kommission könnte zum Beispiel in der Entwicklung von Leitlinien, der Erfassung und Förderung von bewährten Praktiken oder dem Hinweis auf neue innovative Ansätze bestehen. Bei der Entwicklung ihrer Politiken zur Verbesserung der finanziellen Allgemeinbildung

⁶² Siehe beispielsweise „Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline“, UK Financial Services Authority, März 2006; Forschungsarbeit der Irish National Adult Literacy Agency, August 2006 (siehe <http://www.nala.ie/press/pressreleases/20060914161103.html>); Ergebnisse der von einer Arbeitsgruppe der Autorité des Marchés Financiers (Frankreich) veröffentlichten Forschungen, Juni 2005 (siehe http://www.amf-france.org/documents/general/6080_1.pdf).

⁶³ So finanzierte die Europäische Kommission zum Beispiel 2005–2006 die Entwicklung von DOLCETA, eines Online-Instruments zur Aus- und Weiterbildung für die Nutzung durch Anbieter von Erwachsenenbildung. 2006 finanzierte die Europäische Kommission eine EU-weite Studie zu finanziellen Bildungsinitiativen zur Entwicklung und zum Austausch von Modellen zu bewährten Praktiken und neuen Strategien zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für Menschen, die Armut und soziale Ausgrenzung erfahren – und insbesondere für überschuldete Menschen –, die von einem Konsortium von Schuldnerberatungsstellen durchgeführt wurde. Diese Arbeit hat den Transfer von Informationen zwischen den beteiligten Organisationen gefördert.

wird sich die Kommission auf das Feedback von Teilnehmern ihrer Konferenz zur finanziellen Allgemeinbildung vom 28. März 2007 und auf die Feststellungen einer Studie zu Initiativen für finanzielle Allgemeinbildung in der EU stützen, die sie in Auftrag gegeben hat und die Ende 2007 zur Verfügung stehen wird.

Bereitstellung der richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt

- (39) Die Auswahl eines ungeeigneten Produkts kann für Verbraucher und Privatanleger nachteilige Folgen haben. Der sicherste Schutz davor besteht in geeigneter Offenlegung und zuverlässigen Informationen. Gute Informationen helfen den Verbrauchern, die wesentlichen Merkmale eines Finanzprodukts zu verstehen, zu denen auch Risiken, potenzielle Erträge und Kosten gehören. Es gibt jedoch Hinweise darauf⁶⁴, dass die bereitgestellten Informationen häufig unzureichend oder zu komplex sind, was den Vergleich von Preisen, Produkten und Anbietern und das Treffen fundierter finanzieller Entscheidungen erschwert. Finanzprodukte unterliegen unterschiedlichen Informationspflichten und bieten daher ein unterschiedliches Maß an Schutz. Nach Ansicht der Kommission müssen Informationen vollständig, richtig, klar, angemessen und verständlich sein und rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Ferner müssen einheitliche Informationspflichten bestehen.

Laufende und geplante Initiativen

Seitens der Kommission gibt es laufende **Initiativen zur Verbesserung der Qualität der** den Verbrauchern in Bereichen wie Verbraucherkredite, Hypothekarkredite, Investmentfonds (OGAW) und Zahlungsdienste **zur Verfügung gestellten Informationen.**

Ferner werden **Verbrauchertests** durchgeführt werden, um die Zweckmäßigkeit und den Nutzen **vorvertraglicher Informationen** in bestimmten Bereichen wie Hypothekarkrediten zu bewerten.

Im Bereich **langfristiges Sparen und Wertpapiere**, aber möglicherweise auch in anderen Bereichen, hat ein sektorbezogener Ansatz zur Gesetzgebung eine Situation geschaffen, in der bestimmte Produkte zwar von den Anlegern so wahrgenommen werden, als hätten sie ähnliche Merkmale, aber dennoch unterschiedlichen Anforderungen unterliegen. Das gilt insbesondere in Bezug auf die Offenlegung von Informationen, und zwar sowohl an der Verkaufsstelle als auch auf laufender Basis. Um angemessene und einheitliche Informationspflichten in der EU-Finanzdienstleistungsgesetzgebung zu gewährleisten, wird die Kommission 2008 eine **sektorübergreifende Studie** in Auftrag geben. Diese wird auf die Arbeit der drei Ausschüsse der dritten Ebene zu Regelungen von Geschäftspraktiken (einschließlich Offenlegung) für alle vergleichbaren Anlageprodukte aufbauen.

⁶⁴ SEK(2007) 106 vom 31.1.2007, S. 67 und „Eurobarometer 230: Public Opinion in Europe on Financial Services“, August 2005.

Beratung der Verbraucher

- (40) Die Beratung unterscheidet sich von der Bereitstellung von Informationen. Während Informationen ein Produkt oder eine Dienstleistung lediglich beschreiben, beinhaltet Beratung eine Empfehlung an einen bestimmten Verbraucher, sich für ein spezifisches Produkt zu entscheiden. Erfolgt eine Beratung, sollte diese objektiv sein, auf dem Kundenprofil basieren und der Komplexität der Produkte und der damit verbundenen Risiken entsprechen. Das wird bereits durch die MiFID für die Erbringung von Anlageberatung gefordert (d. h. Empfehlungen an Kunden müssen deren persönlichen Verhältnissen angemessen sein). Bei Produkten wie Wohnungsbaudarlehen und Altersvorsorge, die erhebliche Auswirkungen auf die finanzielle Situation des Verbrauchers haben, verlassen sich Verbraucher in manchen Ländern auf unabhängige hochwertige Beratung, um die richtigen Entscheidungen zu treffen.
- (41) Die Kommission widmet der Rolle der Finanzvermittler verstärkte Aufmerksamkeit. Die Marktinfrastruktur für Vertrieb und Distribution ist nicht immer optimal, um den Verbrauchern bei der Auswahl solider und geeigneter Finanzprodukte zu helfen. So unterscheidet sich beispielsweise die Vermittlung bei Altersvorsorgeprodukten je nach Produkt und je nach der „Säule der Altersvorsorge“⁶⁵, obwohl manche der angebotenen Dienstleistungen ähnliche Merkmale aufweisen.

Laufende und geplante Initiativen

Die Kommission wird in Kürze eine Studie über **Kreditvermittler** in Auftrag geben, um den EU-Markt für Kreditvermittlung zu analysieren, den Rahmen zu überprüfen, in dem Vermittler tätig sind, und mögliche Nachteile für die Verbraucher zu untersuchen. Auf der Grundlage dieser Studie wird die Kommission untersuchen, ob es nötig ist, einen entsprechenden europäischen Rechtsrahmen vorzuschlagen.

Die **Richtlinie über Versicherungsvermittlung**⁶⁶ wird überprüft, um sicherzustellen, dass sie ihre Ziele zum Schutz der Verbraucher erreicht und gleichzeitig den Binnenmarkt für Versicherungen fördert. In einem ersten Schritt hat die Kommission den CEIOPS gebeten, zu untersuchen, wie die Richtlinie umgesetzt wird. Dieser Bericht wird als Grundlage für eine mögliche Überarbeitung der Richtlinie 2008-2009 dienen.

Das **Weißbuch über Hypothekarkredite** wird sich mit der Frage der Sicherstellung hochwertiger unabhängiger Beratung für die Verbraucher befassen.

⁶⁵ Die Altersversorgung in der EU zeichnet sich gemeinhin durch eine Drei-Säulen-Struktur aus, die auch häufig in Debatten und Diskussionen auf europäischer Ebene herangezogen wird: Säule 1: gesetzliche Sozialversicherungssysteme; Säule 2: betriebliche Altersvorsorge; Säule 3: freiwillige private Altersvorsorge. Diese Drei-Säulen-Typologie spiegelt generell die unterschiedlichen rechtlichen Merkmale der drei Säulen wider, obwohl sich die Texte der Gemeinschaft zur Altersvorsorge nicht formell auf die Säulen beziehen.

⁶⁶ Richtlinie 2002/92/EG.

5. SCHLUSSFOLGERUNG

- (42) Dieses Grünbuch soll unser Verständnis der Probleme, denen Verbraucher und Branche auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen für Privatkunden gegenüberstehen, verbessern und vertiefen und darüber hinaus Möglichkeiten und Hindernisse für weitere Initiativen in diesem Bereich ermitteln. Die Teilnahme an der Konsultation steht offen bis 16. Juli 2007. Sofern dem nicht ausdrücklich widersprochen wurde, werden alle Beiträge zur Konsultation auf der Webseite der Kommission veröffentlicht unter http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_en.htm.
- (43) Die Kommission wird am 19. September 2007 eine Anhörung veranstalten, um die Schlussfolgerungen aus der durch dieses Grünbuch eingeleiteten Konsultation zu ziehen und mit allen Interessengruppen zu diskutieren, welche Initiativen notwendig sind, um den Binnenmarkt für Privatkunden-Finanzdienstleistungen effizienter zu gestalten.
- (44) Die Ergebnisse dieses umfangreichen Konsultationsprozesses fließen in den Binnenmarktbericht ein, der im Herbst veröffentlicht werden soll.

- | |
|---|
| <p>(1) Stimmen Sie den in diesem Grünbuch dargelegten Zielen und Prioritäten zu?</p> <p>(2) Gibt es weitere, nicht bereits in diesem Grünbuch angesprochene Fragen, die für die Integration der Märkte für Finanzdienstleistungen für Privatkunden von Belang sind und auf welche die Kommission ihre Aufmerksamkeit richten sollte? Sind zum Beispiel Verbraucher in ihrem täglichen Leben mit Anforderungen oder Beschränkungen von Seiten der Finanzdienstleistungsanbieter oder anderen Stellen (Arbeitgeber, Sozialversicherung, Behörden, Unternehmen) konfrontiert, die ihre Möglichkeit beschränken, Finanzdienstleistungen grenzüberschreitend zu nutzen (wie zum Beispiel durch die Verpflichtung, ein Bankkonto oder eine Versicherungspolice in einem bestimmten Land zu haben).</p> <p>(3) Die Kommission hat verschiedene Initiativen ergriffen, um die Konsultation mit Verbrauchern zu verbessern und deren Stellungnahmen zu ihrer Politikgestaltung einzuholen. Sollten weitere Schritte unternommen werden und, wenn ja, welche?</p> <p>(4) Ist die Auswahl für Verbraucher unnötigerweise eingeschränkt durch eine Beschränkung der Anbieter und Vertriebswege, durch die Verbraucher Finanzdienstleistungen aufnehmen können? Worin bestehen nach Ihrer Erfahrung solche Beschränkungen?</p> |
|---|

- (45) Dieses Grünbuch stellt die Maßnahmen vor, die derzeit im Gang sind, um den Nutzern die Vorteile des integrierten EU-Finanzmarkts nahe zu bringen, und fordert Interessengruppen zu Feedback zum eingeschlagenen Kurs auf. Aufbauend auf der bisher geleisteten Arbeit, ist die Kommission jedoch der Ansicht, dass Raum für weitere Maßnahmen besteht, um sicherzustellen, dass die europäischen Märkte für Finanzdienstleistungen für Privatkunden ihr Potenzial ausschöpfen und zu gewährleisten, dass den Bürgern die Vorteile eines Binnenmarktes zugute kommen. Die Kommission wünscht vor allem Feedback zu den folgenden konkreten Fragen.

- (5) Trotz der Bemühungen, insbesondere durch die Einrichtung von FIN-NET, ist die Bearbeitung von **grenzübergreifenden Verbraucherbeschwerden** im Bereich Finanzdienstleistungen immer noch problematisch. Die Kommission würde Stellungnahmen zu Möglichkeiten zur Verbesserung der aktuellen Situation begrüßen. Sollten Mitgliedstaaten zum Beispiel zur Einrichtung von alternativen Streitbeilegungsverfahren (ADR) verpflichtet werden? Sollten Anbieter dazu verpflichtet werden, sich nach einem alternativen Streitbeilegungsverfahren zu richten? Sollten sie vertraglich verpflichtet werden, ihren Kunden alternative Streitbeilegungsmechanismen anzubieten?
- (6) Die Schaffung des **einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums** (Single Euro Payments Area, SEPA) bietet Herausforderungen und Chancen für Unternehmen wie Verbraucher. Was denken Interessengruppen über die Auswirkungen des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums auf die Verbraucher? Sollten die Verbraucher stärker in Governance und Vorbereitung des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums einbezogen werden?
- (7) Im Hinblick auf die Studie über **Kreditvermittler** im weiteren Verlauf des Jahres möchte die Kommission gerne wissen, ob die Interessengruppen den derzeitigen Gesetzgebungsrahmen für ausreichend halten und ob die Verbraucher im Umgang mit Kreditvermittlern, insbesondere auf grenzübergreifender Basis, vor besonderen Problemen stehen.
- (8) Nach Ansicht der Kommission muss diese bei der Entwicklung eines wettbewerbsfähigen, offenen und wirksamen Marktes für **langfristige Spar- und Altersvorsorgeprodukte**, die den Bedürfnissen der Verbraucher entsprechen, eine wichtige Rolle übernehmen. Sind die Interessengruppen der gleichen Meinung? Worin könnte der Beitrag der Kommission bestehen? Könnte ein optionaler EU-weiter Rechtsrahmen („28. Regime“) für Sparprodukte und/oder Altersvorsorgeprodukte der 3. Säule ins Auge gefasst werden?
- (9) Sind Sie der Ansicht, dass Vorteile für Banken und Verbraucher gleichermaßen erzielt werden könnten, wenn Banken die Möglichkeit hätten, **auf fakultativer Basis vereinfachte, standardisierte Finanzdienstleistungen** anbieten zu können, die einem hohen Verbraucherschutzniveau genügen würden, einfach zu verstehen wären und grenzüberschreitend angeboten werden könnten, ohne dass sie im Hinblick auf lokale Rechtsvorschriften angepasst werden müssten?
- (10) Nach Ansicht der Kommission könnte für die Verbesserung der **finanziellen Allgemeinbildung und Leistungsfähigkeit der Verbraucher** mehr getan werden. Zu den möglichen Maßnahmen gehören die Entwicklung von Leitlinien oder die Förderung von bewährten Praktiken. Die Kommission begrüßt Stellungnahmen, wie dieser Bereich auf europäischer Ebene weiter vorangetrieben werden könnte.

- (11) Sind Sie der Meinung, dass die derzeit in den verschiedenen Finanzdienstleistungsrichtlinien enthaltenen Bestimmungen zu **Verbraucherinformationen** angemessen und miteinander vereinbar sind? Sollte dies nicht der Fall sein, wie könnte die Kommission sicherstellen, dass die Informationspflichten auf dem richtigen Niveau festgelegt werden, um angemessene Information zu gewährleisten, ohne jedoch Verbraucher einer Informationsüberlastung auszusetzen. Sind Sie der Ansicht, dass es ausreichend ist, Verbraucher zu informieren oder sollte **Beratung** ebenfalls angeboten werden? Wenn ja, sollte Beratung verbindlich vorgeschrieben sein oder nur auf Verlangen erfolgen?
- (12) Maßnahmen zur Verbesserung des Zugangs zu **Kreditdaten** für Kreditgeber werden im Kontext des anstehenden Weißbuchs über Hypothekarkredite erörtert. Nach Ansicht der Kommission könnte mehr getan werden, um leichteren Zugang zu Kreditdaten – insbesondere auf grenzübergreifender Basis – zu ermöglichen. Wer sollte Zugang zu Verbrauchercreditdaten erlangen können? Wie könnte die grenzübergreifende Übertragbarkeit von Verbrauchercreditdaten verbessert werden, um insbesondere zu gewährleisten, dass mit der zunehmenden Mobilität der Verbraucher auch die Kreditdaten mobil werden? Könnte eine Vereinbarung (Memorandum of Understanding), die eine reibungslose Zirkulation von Daten zwischen Kreditauskunfteien sicherstellt, eine praktikable Lösung darstellen?
- (13) Die Fragmentierung des **Versicherungsmarkts für Privatkunden**, zum Beispiel im Bereich der Kfz-Versicherung, verhindert, dass den Verbrauchern die Vorteile der EU-Integration in diesem Bereich voll zugute kommen. Sind Sie der Meinung, dass auf EU-Ebene mehr getan werden sollte, um diese Fragmentierung abzubauen?
- (14) **Kundenmobilität** und Wettbewerb sind eng verknüpft. Die Kommission würde Stellungnahmen dazu begrüßen, wie die Kundenmobilität erhöht werden könnte. Insbesondere interessiert sie sich dafür, ob im Bereich von Bankkonten und als Follow-up zur Arbeit der Expertengruppe Interessengruppen beispielsweise Vorteile in EU-weiten Regelungen zum Wechsel der Kontoverbindung sehen? Wird sich der einheitliche Euro-Zahlungsverkehrsraum auf die Kundenmobilität auswirken?