

Christian Prantner

**PRAXISTEST:  
BERATUNG ÜBER  
KONSUMKREDIT  
IN 18 BANKEN IN WIEN**  
KURZVERSION

Eine Langversion ist verfügbar unter:  
[www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Kredite/AK\\_Praxistest\\_Kredite.html](http://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Kredite/AK_Praxistest_Kredite.html)

August 2021



**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**

## 1. Praxistest Kreditberatung: 18 Banken in Wien

Die AK Wien hat einen Praxistest durchgeführt, um herauszufinden, ob in Beratungsgesprächen über einen Konsumkredit – durchgeführt mit der Methode des Mystery Shoppings – die gesetzlich vorgeschriebenen Produktinformationsblätter (hier abgekürzt als: „Europäische Standardinformationen“) verwendet bzw ausgehändigt werden.

Zu diesem Zweck hat sich einen AK-Testkäufer einen Finanzierungswunsch (Konsumkredit für einen Autokauf) zurechtgelegt. Die Beratungsgespräche sollten auch herausfiltern, wie der Kreditberatungsprozess abläuft, welche Konditionen und Bedingungen seitens der Banken genannt werden und auf welche Weise das Thema der Kreditversicherung (Kreditrestschuldversicherung, Er- und Ablebensversicherung) behandelt wird.

Die AK Wien hat im **Juli/August 2021 verschiedene Banken in Wien** besucht, um Beratungsgespräche für einen Konsumkredit – als Zweck wurde die Autofinanzierung angegeben – zu führen. Beim Finanzierungsobjekt handelte es sich um einen VW Golf (Neuwagen), der dem AK-Testkäufer um 25.000 Euro angeboten wurde (Angebot eines VW-Händlers in Wien vom 19.7.2021). Im Rahmen dieses Autooffertes war auch eine Kreditberechnung der Porsche Bank enthalten, die als Basis für weitere Kreditangebotsvergleiche herangezogen wurde. Der AK-Testkäufer besuchte in Summe die Filialen von 15 Banken; weiters wurden Kreditberechnungen von drei Banken eingeholt, die als Direktbank (ING, easybank) und/oder als im Internet auffallend werbende Bank (Teambank – Der faire Credit) tätig sind.

Die **18** vom AK-Testkäufer besuchten Banken (Filialen, online) in Wien sind (alphabetische Reihung):

- Anadi Bank
- Bank99
- BAWAG P.S.K.
- BKS Bank
- Denizbank
- Dornbirner Sparkasse
- Easybank (Angebotsberechnung via Internet)
- Erste Bank
- Hypo NOE
- ING-Bank (Angebotsberechnung via Internet)
- Oberbank
- Raiffeisenlandesbank NÖ Wien
- Santander Bank
- Teambank (Angebotsberechnung via Internet)
- UniCredit Bank Austria
- Vakifbank
- Volksbank Wien
- WSK Bank

In Summe erhielt der AK-Testkäufer Angebotsberechnungen für einen Konsumkredit **von 13 Banken (10 Filialbanken, 3 Internetangebote)**. Von den 5 Banken, die keine Angebotsberechnung erstellten, gaben

- Zwei Banken an, dass „sie mit dem Zinssatz von anderen Banken nicht mitkommen können.“ Daher gäbe es keine Angebotsberechnungen
- Eine Bank erklärte, sie biete keine Privatkredite an
- Eine Bank, die als Finanzierungspartner die Santander Bank angab, erklärte, sie könne keine Kreditberechnung erstellen, weil der Testkäufer bereits ein Angebot ein Berechnungsbeispiel in einer Santander Bank-Filiale eingeholt habe
- Eine Bank erstellte nicht rechtzeitig eine Angebotsberechnung.

Nach einem **Erstkontakt** in den Filialen der genannten Banken wurden persönliche Beratungsgespräche vereinbart. Im Erstgespräch wurden in der Regel keine Konditionen genannt, sondern nur **Unterlagen**, die **zum Kreditberatungsgespräch** mitzubringen waren (wobei die verlangten Unterlagen von Bank zu Bank unterschiedlich waren):

- Personalausweis (zB Führerschein) und/oder Reisepass
- Meldezettel
- E-Card
- Bankomatkarte (von der Hausbank)
- Gehaltszettel der letzten 3 bis 6 Monate
- Kontoauszüge der letzten 3 bis 6 Monate
- Haushaltsrechnung: eine Aufstellung der monatlichen Ausgaben und Einnahmen (Gehälter, Zulagen etc)

Nachfolgend sind die Ergebnisse aus den **Zweitgesprächen bzw den eigentlichen Kreditberatungsgesprächen** angeführt, in denen personenbezogene Angaben des Kreditwerbers, bestehende Verbindlichkeiten, monatlichen Einnahmen (anhand der Gehaltszettel) und Ausgaben („Haushaltsrechnung“) besprochen wurden. Nach dieser Datenaufnahme – dokumentiert am Personal Computer der/des Bankberaters/in - händigten die BankberaterInnen zumeist die zuvor errechneten Kreditangebotsdaten auf schriftlichen Angebotsblättern aus; in wenigen Fällen erhielt der Testkäufer die Angebotsberechnung per E-Mail. Manchmal erläuterten die Bankberater die Konditionen (Zinssatz, Spesen etc) – vor dem Ausdruck bzw der Aushändigung - zuerst am Bildschirm ihres Computers. In einigen Fällen musste der Testkäufer den Wunsch deponieren, um einen schriftlichen Ausdruck zu erhalten.

In einigen wenigen Fällen erfolgten weitere Kontakte per E-Mail oder am Telefon. Auf diese Weise wurde das im Beratungsgespräch ausgedruckte Konditionenoffert nachgebessert oder ergänzt (zB durch Angebotsblätter für ein Gehaltskonto).

## 2. Ergebnis: Aushändigung der „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“

Wie häufig wurden die gesetzlich vorgesehenen Produktinformationsblätter („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“) ausgehändigt, in dem die Konditionen und Bedingungen des Kredites aufgelistet waren<sup>1</sup>?

- **Nur in zwei von zehn absolvierten Kreditberatungsgesprächen in Bankfilialen (20 %)** wurden dem Testkäufer die „Europäischen Standardinformationen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ ausgehändigt. Das bedeutet, dass **in acht von zehn geführten Gesprächen in Bankfilialen der Testkäufer nur bzw ausschließlich bankeigene Konditionenblätter erhielt**, die unterschiedlich betitelt waren: „Unverbindliche Finanzierungsberechnung“, „Ihr persönliches Finanzierungsmodell“, „Persönlicher Finanzierungsvorschlag“ und ähnliches.
- Zu den beiden **Banken**, die die „Europäischen Standardinformationen“ **aushändigten**: In einer Bankfiliale wurden die „Standardinformationen“ – ohne weiteren Kommentar – zusammen mit der „Unverbindlichen Finanzierungsberechnung“ dem Testkäufer überreicht. Die Erläuterung der Konditionen durch die Bankberaterin fand allerdings ausschließlich anhand der „Finanzierungsberechnung“ statt. Im anderen Fall wurden die „Europäischen Standardinformationen“ zusammen mit einem ausgefüllten Kreditantrag überreicht. In diesem Gespräch wurden die Standardinformationen das einzige Mal in allen Beratungsgesprächen immerhin erwähnt und kommentiert: „Die Standardinformationen sind für den vorvertraglichen Kreditvergleich da.“
- Bei allen **drei Direktbanken bzw online durchgeführten Kreditangeboten** waren neben den institutseigenen Angebotsblättern auch die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen“ beigefügt; bei der Teambank gab es auf der letzten Seite der Angebotserstellung einen Link zu „vorvertraglichen Informationen“, in dem die „Europäischen Standardinformationen“ sowie die Informationen zur Kreditversicherung angefügt waren. **Aber auch bei allen vom Testkäufer besuchten Webseiten der Direktbanken bzw den online erstellten Konditionenberechnungen dominierten bankeigene Konditionenblätter**, die – nach ersten Eingaben zur Person, Einkommen etc. – angezeigt wurden. Die „Europäischen Standardinformationen“ waren ein Beiwerk unter vielen schriftlichen Unterlagen.
- Das bedeutet, dass **in fünf von dreizehn Angebotsblättern (10 Filialbanken, 3 Online-/Direktbankenangebote)** die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ beinhaltet waren (in **rund 39 % der Angebote**). **Fazit: Die von der AK kontaktierten Banken ließen die „Europäischen Standardinformationen“ weitgehend unter den Tisch fallen.**

---

<sup>1</sup> Anmerkung: die untersuchten Banken sind weitgehend anonymisiert, weil Beratungsgespräche, die (hauptsächlich) in einer Bankfiliale bzw einer Kreditfachkraft in einer Bank geführt wurden, nur sehr bedingt Rückschlüsse auf die gesamte Beratungs- und Informationsqualität einer Bank schließen lassen. Nicht anonymisiert sind hingegen die Angaben über Spesen für das Kreditverrechnungskonto, weil sie als fixe Spesensätze einer Bank nachvollziehbar sind (zB in Preisabhängigkeiten); auch die (automatisierten) Internetangebote einer Bank bzw. von Direktbanken sind als Prozesse nachvollziehbar und durch Downloads von Kreditanträgen (samt Konditionen) belegbar.

**Denn in Summe enthielten nur rund 38 % (fünf von 13 Angeboten) die gesetzlich vorgeschriebenen „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem VKrG“.** Das bedeutet weiters, dass der gesetzlich beabsichtigte Zweck des vorvertraglichen Vergleichs verschiedener Angebote nicht oder kaum möglich ist.

- Es gab in den Beratungsgesprächen einige **Besonderheiten**. So meinte ein Kreditberater, er händige nichts Schriftliches aus, da sich die Bank nicht mit anderen Banken vergleichen lassen wolle; erst auf Insistieren des Testkäufers wurde eine „Ratenberechnung“ ausgehändigt, auf der nur Kreditbetrag, Zinssatz und die Ratenhöhe aufgedruckt waren. Interessant war, dass der Berater vor sich die „Europäischen Standardinformationen“ liegen gehabt hatte, aber eindeutig nicht gewillt war, diese zur Verfügung zu stellen.

## **Wie häufig wurden Kreditversicherungen angeboten?**

In vielen Beratungsgesprächen sprachen die KreditberaterInnen sehr bald die Möglichkeiten bzw. die Notwendigkeiten von einer Kreditversicherung (Er- und Ablebensversicherung, reine Ablebensversicherung oder Kreditrestschuldversicherung). Wie liefen die 10 Beratungsgespräche in Bankfilialen in puncto Kreditversicherung ab?

- **Zwei BankberaterInnen** sagten offen, dass der Abschluss einer Kreditversicherung „notwendig“ sei („Über eine Versicherung werden wir reden müssen.“ Und: „Wir verlangen den Abschluss einer Lebensversicherung – da gibt es zwei Optionen.“) Einer der beiden nannte „ungefähre Prämien“ für eine Risikoversicherung und notierte diese handschriftlich („50 bis 100 Euro pro Jahr“) auf der „Ratenberechnung“; die Beraterin der anderen Bank schlug für das Versicherungsangebot ein (weiteres) Beratungsgespräch vor, das nicht (mehr) stattfand.
- **Drei BankberaterInnen rechneten** – ohne vorherige Absprachen und/oder einen Hinweis darauf – in die Kreditberechnung **eine Kreditversicherung automatisch bzw. unaufgefordert** ein. Die Versicherungsprämie war – mehr oder weniger gut sichtbar – auf dem Konditionenblatt angegeben; vom Testkäufer auf die am Papier angeführte Versicherung bzw. Prämie angesprochen, erläuterten die KreditberaterInnen die Versicherungsprämie bzw. den zugrundeliegenden Tarifen in kurzen Worten. Manche führten weitere verschiedene Optionen für den Versicherungsschutz an. Auffallend: auch hohe Einmalprämien, die im Regelfall dem Kreditbetrag (betrags erhöhend) zugeschlagen wurden, wurde fast unisono als unproblematisch bzw. finanziell leistbar beschrieben, weil „die Prämie einfach mit dem Kredit bzw. mit der Rate mitfinanziert wird.“ Man „spüre“ sie daher nicht.
- **Eine** Bankberaterin bot die Versicherung sehr offensiv an, erläuterte Varianten und nannte monatliche Prämienhöhen, meinte dann jedoch, dass eine Versicherung „freiwillig“ abgeschlossen werden könne.
- **Ein** Bankberater erwähnte zwei Varianten einer Kreditversicherung, in dem er die jeweiligen monatlichen Prämienhöhen nannte („20 Euro“ und „50 Euro“). Er fragte jedoch nicht nach dem Nutzen bzw. den Präferenzen des Testkäufers, sondern erstellte ein Konditionenoffert, in das er automatisch die teurere Versicherungsvariante eingerechnet hatte. Er nannte die Ratenhöhe, der Ausdruck des Offertes erfolgte erst auf Nachfrage des Testkäufers.
- **Drei BankberaterInnen** boten weder eine Kreditversicherung an noch führten sie Prämienberechnungen durch. Einer sagte ausdrücklich: „Wir verlangen keine Kreditversicherung.“

- Auffallend war, dass Informationen über die Kreditversicherung **nur in einem von zehn Fällen** in der Form des gesetzlich vorgesehenen Produktinformationsblattes erteilt wurden. Dies war der Fall beim online erstellten Kreditantrag auf der Webseite der Teambank („Restkreditversicherung – Informationsblatt zu Versicherungsprodukten“).
- Auffallend: Die in dem Offert inkludierten Versicherungsprämien waren in der Regel nicht besonders hervorgehoben und/oder der Tarif nicht näher beschrieben. Im Regelfall wurden die Prämien – angeboten in einer **Bandbreite von 602,25 Euro bis 4.269,64 Euro** – dem Kreditbetrag zugeschlagen, was bedeutet, dass die Prämie de facto kreditfinanziert wird.
- Auffallend war auch, dass der Bedarf des Testkäufers im Zusammenhang mit dem Versicherungsschutz in den Beratungsgesprächen nicht oder kaum erhoben wurde, sondern sich zumeist auf die Frage reduzierte, welchen Versicherungsschutz man wolle oder welche Prämienhöhe man sich leisten könne oder wolle.
- Zusammenfassend lässt sich sagen, dass in diesem Praxistest **der Verkauf von Kreditversicherungen in sieben von zehn Beratungsgesprächen** forciert wurde. Eine immer wieder praktizierte Verkaufstechnik besteht darin, **den Neuabschluss einer Versicherung als fix hinzustellen** und (sofort) über die auszuwählenden Varianten zu reden. Nachdem Motto: der Kreditkunde hat eine Auswahl – nämlich in der Wahl eines von mehreren Tarifen: „Wollen Sie nur einen reinen Ablebensschutz oder auch Zusatzschutz gegen Arbeitslosigkeit oder Krankheit?“ In manchen Unterlagen stand zwar, dass die Kreditversicherung „freiwillig“ abzuschließen sei, aber der faktische Verkaufsdruck in den Beratungsgesprächen war spürbar. Es ist also bei entsprechender Vehemenz im Verkauf anzunehmen, dass das Prinzip des freiwilligen Versicherungsvertragsabschlusses vielfach nur graue Theorie bleibt.
- Aber auch **bei den drei abgerufenen Internet-Angeboten war ein Verkaufsdruck** festzustellen, wenn etwa am Ende des online durchgeführten Kreditantrags-Prozesses – teils mehrmals – auf die Notwendigkeit des Versicherungsschutzes hingewiesen wurde.

Das zeigte sich besonders auf der Webseite der **Teambank**: Am Ende des Kreditantrages erschien nach Abwählen der Kreditversicherung – es handelt sich um vier verschiedene Pakete – nochmal ein Fenster, das eindringlich auf den Nutzen einer Versicherung hinwies. Der Text:

*„Bitte geben Sie an, ob Sie möchten, dass Ihre Familie im Falle Ihres unerwarteten Todes durch Ihren der faire Credit nicht belastet wird.“*

Auch auf der **ING-Webseite** wurde der Versicherungsschutz ebenfalls offensiv angepriesen: *„Das Leben ist voller Überraschungen. Leider sind nicht alle positiv. Entscheiden Sie sich daher für unseren optionalen Versicherungsschutz (...)“*. Danach folgt eine gut sichtbare „Empfehlung“ für den *„Kreditschutz rundum für 24,91 Euro pro Monat.“* Nach dem Klick auf einen Button „nein danke“ erschien ein weiteres Fenster: *„Bitte beachten Sie folgendes. Das volle Risiko liegt bei Ihnen. Der Abschluss im Nachhinein ist nicht mehr möglich.“*

- Faktum ist auch, dass die angebotenen bzw vorgerechneten Versicherungsprämien in Anbetracht des gewünschten Kreditbetrages von 13.500 Euro hoch ausfielen. **Die Prämien reichten von 602,25 Euro bis 4.269,64 Euro** (Lebensalter des Testkäufers: 57 Jahre). **In den meisten Fällen wurde die anfallende Einmalprämie dem Kreditbetrag zugeschlagen bzw über den Kredit mitfinanziert (zB: 13.500 Euro + 1000 Euro Prämie = 14.500 Euro Kreditbetrag). Das kostet zusätzlich Zinsen und Spesen.**

In keinem einzigen Fall erfolgte die Frage, ob die Prämie separat bezahlt werden würde, sondern die KreditberaterInnen rechneten die Prämie automatisch über die Kreditfinanzierung ab.

### 3. Zusammenfassende Würdigung der Beratungsgespräche

Die **Banken verwendeten in dem AK-Praxistest ausschließlich Ihre bankeigenen Angebotsblätter**, um Konditionen zu erläutern. Hingegen erwiesen sich die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ **insbesondere in den Filialbanken als nicht gelebtes Recht**, weil sie teils weder ausgehändigt werden noch aktiv in den Beratungsprozess eingebunden werden. **Direktbanken** bzw online erstellte Kreditofferte bzw -anträge haben den Vorteil, dass **die „Europäischen Standardinformationen“ in den Kreditantragsbearbeitungsprozess inkludiert** sind. Aber auch in diesen Fällen erfüllen die Standardinformationen keinen erkennbaren Informationszweck, da diese in den vielfältigen Unterlagen (sie finden sich unter den sonstigen Infos wie AGB, Kredit-AGB, Datenschutzerklärung, Selbstauskunft, Antragsdaten), die als PDF zur Verfügung stehen, untergehen. Ruft man Kreditdaten online ab (ING-DiBa, easybank, Online-Kredit der Teambank) ab, dann wird klar, dass **die „Europäischen Standardinformationen“ von den Banken nicht ins Zentrum der Informationen gerückt werden**. Wie bei den 10 untersuchten Filialbanken dominieren die institutseigenen Konditionenberechnungen.

Fazit: **In den im AK-Praxistest durchgeführten persönlichen Beratungsgesprächen sowie in den online erstellten Angebotsberechnungen fallen die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ weitgehend unter den Tisch, da den bankeigenen Angebotsblättern im Kreditberatungsprozess eindeutig der Vorzug eingeräumt wird.**

Auffallend war auch, dass einige Banken den Eindruck machen, als ob sie kein Konsumkreditgeschäft wollen – die BeraterInnen brachten zu Beginn der Gespräche immer wieder das Finanzierungsleasing ein; suggestive Fragestellungen („Warum wollen Sie kein Leasing?“ oder: „Haben Sie mit Leasing schlechte Erfahrungen gemacht?“) ließen häufig eine Schlagseite zum Leasing erkennen. Manche Banken boten keinen Konsumkredit an oder führten keine Berechnungen durch, weil sie sicher waren, dass andere Banken bessere Konditionen anbieten.

Ein aufgrund des AK-Praxistests erkennbarer Trend ist, dass **immer mehr Banken auf (externe) Finanzierungspartner bzw andere Banken als Kreditgeber setzen, was zur Konsequenz hat, dass sie selbst keine Kredite vergeben, sondern nur vermitteln**: Volksbank Wien, HYPO NOE (jeweils Teambank), Denizbank (Santander), bank99 (BNP Paribas). Damit werden auch Konsumkredite **immer mehr zu einem reinen Provisionsgeschäft** für die Banken. Es war das Paradoxon festzustellen, dass manche KreditberaterInnen den Kredit des Finanzierungspartners als günstiger darstellten als den hauseigenen Konsumkredit, der zwar vorhanden sei, aber nicht angeboten werde: der eigene hauseigene Kredit sei „aufwändig in der Bonitätsprüfung“ oder „nicht günstig“ (Zinssatz, Bearbeitungsgebühr).

In diesem Licht ist auch der **erhebliche Verkaufsdruck bei den Versicherungen** – Stichwort: Vermittlungsgeschäft, Provisionen – zu sehen: In etlichen Gesprächen nahm die Vorstellung der Lebensversicherungen einen breiten Raum ein, unter anderem, weil häufig mehrere „Tarif-Pakete“ oder Optionen zur Auswahl standen. Die KreditberaterInnen brachten immer wieder Er- und Ablebensversicherungen ins Gespräch: sie nannten unterschiedliche Prämienhöhen („50 bis 150 Euro pro Monat“), um die Leistbarkeit bzw die Präferenz des Kreditwerbers auszuloten. Renditen bzw. Garantiezinssätze (bzw. Rechnungszinssätze bei Lebensversicherungen) blieben jedoch unerwähnt, aussagekräftige Unterlagen blieben Mangelware (wie zB das gesetzlich vorgesehene Informationsblatt für Lebensversicherungen).

**In drei von zehn Beratungsgesprächen** wurde eine Lebensversicherungsvariante einfach in die Kreditkonditionen inkludiert, ohne dass dies vorher erläutert worden war. Zudem ist die Praxis der Banken zu beanstanden, dass **die Einmalprämien im Regelfall über den Kredit finanziert** werden. In diesem Fall wird die Prämie fremdfinanziert, für die teils erheblich hohen kreditfinanzierten Prämien fallen Zinsen an. Das spielt bei den teuren Lebensversicherungsprodukten der **Teambank** eine besondere Rolle, weil auch die angebotenen Fixzinsen – im Vergleich zu den von der ÖNB veröffentlichten Durchschnittszinsen – überdurchschnittlich hoch ausfielen.

### **Weitere auffallende Punkte in den Beratungsgesprächen:**

In vielen Fällen blieb unklar, **wie hoch der Auszahlungsbetrag war**. Denn die Banken handhaben die Spesenverrechnung unterschiedlich: es gibt die Möglichkeit, die Spesen (inklusive Versicherungsprämie) vom gewünschten Kreditbetrag abzuziehen; oder die Spesen (inklusive Versicherungsprämien) werden dem Kreditbetrag zugeschlagen.

In den Konditionenblättern der Banken waren etliche **Begriffe angeführt, die nicht selbsterklärend sind**. Was heißt es beispielsweise, wenn „24 Euro je Kontoabschluss“ fällig werden? Wann ist der Kontoabschluss (monatlich, viertel-, halbjährlich, jährlich oder am Laufzeitende)? Ebenso ist der Begriff „Gesamtkreditbetrag“ zwar gang und gäbe, aber für KonsumentInnen trotzdem nicht verständlich und mit dem Terminus „Gesamtbetrag“ leicht zu verwechseln.

Es war nicht immer klar, ob der **angebotene Sollzinssatz fix oder variabel war**. Diese Angabe fehlte in den schriftlichen Unterlagen häufig.

Die **bankeigenen Konditionenblätter waren in vielfacher Hinsicht unvollständig**. So stand in der „Ratenberechnung“ einer Großbank, dass die Angaben „ohne Berücksichtigung von Spesen“ zu verstehen waren. Die Spesen (Bearbeitungsgebühr, Spesen für das Kreditverrechnungskonto) waren darin tatsächlich nicht angegeben.

Die **Kernkennzahlen (Effektivzinssatz, Gesamtbetrag)** waren in den bankeigenen Konditionenblättern **nicht hervorgehoben**.

Die **Einmalprämien für Kreditversicherungen waren in den Angebotsblättern nicht hervorgehoben und auch nicht näher erläutert**. So fehlten durchwegs Angaben zum Tarif wie insbesondere zu inkludierten Leistungen, Versicherungssummen und Angaben zum Versicherer.



## 4. AK-Forderungen zur Überarbeitung der Verbraucherkredit-Richtlinie

Die EU-Kommission hat im Juli 2021 eine Novelle zur Verbraucherkreditrichtlinie vorgelegt, in dem einige Neuerungen vorgesehen sind. Ein zentraler Punkt betrifft die Informationen, die Banken den KonsumentInnen in vorvertraglichen Beratungsgesprächen zu Konsumkrediten zur Verfügung stellen müssen:

### Verbesserte Informationspflichten der Banken vor Vertragsabschluss

In **Artikel 10** der Novelle zur Verbraucherkredit-Richtlinie heißt es, dass die Kreditgeber, Kreditvermittler sowie Anbieter von Crowdfunding-Dienstleistungen verpflichtet sind, VerbraucherInnen individuell zugeschnittene vorvertragliche Informationen in der Form von „Europäischen Standardinformationen“ über Verbraucherkredite“ zukommen zu lassen. Zusätzlich zu den Standardinformationen sollen KonsumentInnen eine neu vorgesehene (einseitige) „**Europäische Standardübersicht über Verbraucherkredite**“ zu übermitteln. Die darin aufgelisteten wichtigsten Merkmale des Kredites sollen den Vergleich verschiedener Angebote erleichtern.

**Artikel 10 Abs 4** sieht vor, dass dem KonsumentInnen zusammen mit den Europäischen Standardinformationen auch das einseitige Formular „Europäische Standardübersicht über Verbraucherkredite“ ausgehändigt wird. Das Gesetz konkretisiert in **Abs 1** auch einen Aushändigungszeitpunkt, wenn es heißt, dass die vorvertraglichen Informationen „mindestens einen Tag vor dem Zeitpunkt“ des Vertragsabschlusses oder der Bindung des Konsumenten an einen Vertrag zur Verfügung gestellt werden müssen.

Der Entwurf enthält auch eine Rechtsfolge, wenn diese Frist nicht eingehalten wird: Werden diese Informationen „weniger als 1 Tag“ bereitgestellt, so hat der Kreditgeber und „gegebenenfalls der Kreditvermittler“ auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass ein Rücktrittsrecht vom Vertrag besteht; dieser Hinweis hat „spätestens einen Tag“ nach Vertragsabschluss bzw der Bindung an einen Vertrag zu erfolgen.

Absatz 8 postuliert das Recht des Konsumenten auf einen unentgeltlichen Kreditvertragsentwurf, sofern der Kreditgeber zum Vertragsabschluss bereit ist.

Die Umsetzung dieses Vorschlages wird nach Ansicht der AK darin münden, dass KonsumentInnen künftig Konditionen **auf dreifache Weise** übermittelt bekommen:

- Bankeigene Konditionenblätter (zB „Ihre persönliche Finanzierungsberechnung“, „Persönliches Finanzierungsmodell für ...“ etc)
- Die „Europäische Standardinformationen“ und
- die „Europäische Standardübersicht“

Der AK-Praxistest hat gezeigt, dass institutseigene Angebotsblätter – egal ob in einer Filiale oder online – dominieren. Die Banken übermitteln den KonsumentInnen in Erst- bzw Zweitgesprächen üblicherweise institutseigene „Finanzierungsbeispiele“ oder „unverbindliche Konditionenofferte“, die Zahlenangaben (Zinsen, Spesen, Ratenhöhe etc) enthalten.

Künftig werden die Banken daher den KonsumentInnen **drei Konditionenblätter** aushändigen – die institutseigenen „Finanzierungsbeispiele“ sowie die „Europäische Standardinformationen“ und die „Europäische Standardübersicht“.

Es ist daher zu befürchten, dass künftig nicht weniger, sondern mehr „Papier“ produziert wird. Es ist weiters mit gutem Grund anzunehmen, dass mit dieser Verdreifachung der Informationen kein (zusätzlicher) Informationsgewinn entsteht, sondern – aufgrund der steigenden Informationsquantität – sogar reduziert wird.

Wenn die Banken die gesetzlichen vorvertraglichen Informationen auch in Zukunft den Verkauf und die Beratung des Kreditproduktes primär auf die institutseigenen Angebotsblätter stützen, dann wird auch in Zukunft der gesetzlich intendierte Zweck – der vorvertragliche Produkt- und Konditionenvergleich – vereitelt. Daher schlägt die AK vor, dass die **Informationen der neu vorgesehenen „Europäischen Standardübersicht“ an den Beginn der Standardinformation gerückt werden**, um KonsumentInnen sofort einen Blick auf den wesentlichen Inhalt eines Kreditproduktes bzw -vertrages richten zu können. Auch für Onlineverträge und auf Handybildschirmen wäre diese modifizierte Standardinformation gut geeignet, weil auf der ersten Seite des Dokuments die wichtigen Infopunkte angezeigt werden.

Eine vorvertragliche Standardinformation ist aus Verbrauchersicht nur sinnvoll, wenn diese den effektiven Jahreszins nicht lediglich mit einem repräsentativen Beispiel angeben muss, sondern eine **individuelle Information im Sinn eines individuellen Angebots** erstellt wird. Der Kreditgeber kann für dieses Angebot eine Bindungsdauer vorsehen, wenn er das wünscht.

### **Weitere AK-Vorschläge zur Verbesserung der vorvertraglichen Informationen:**

- **Einfachere Sprache, Erläuterungen zu Fachbegriffen:** Viele KreditnehmerInnen haben keine oder nur wenig Erfahrung mit Krediten und sind mit der Fülle an Informationen überfordert. Viele Begriffe sind unbekannt und zu finanztechnisch, wie zB effektiver Jahreszinssatz, Euribor, Referenzzinssatz, kontokorrentmäßiger Abschluss etc.
- Dazu gehört auch, dass durchschnittlich verständige KonsumentInnen mit den zentralen Kostenbegriffen „Effektivzinssatz“ und „Gesamtbetrag“ noch immer nichts anfangen können. Daher ist es sinnvoll, wenn die Verwendung von Fachbegriffen weitgehend vermieden wird, **Zentrale Begriffe wie Euribor, Effektivzinssatz und Gesamtbetrag sollten erläutert und verständlich dargestellt werden (zum Beispiel anhand von Beispielen und/oder einem kleinen Glossar).**
- **Stärkere Hervorhebung von „Effektivzinssatz“ und „Gesamtbetrag“:** Erfahrungsgemäß orientieren sich KonsumentInnen bei der Auswahl von Konsum- und Leasingverträgen an der Höhe der monatlichen Rate bzw der Leistbarkeit der Rate. Dieses Kriterium kann irreführend sein, denn in einer optisch niedrigen Rate – und entsprechend langer Laufzeit – kann sich ein hoher Nominalzinssatz verbergen. Entscheidend ist, wie hoch der Effektivzinssatz ist, der die Nebenkosten des Kreditvertrages rechnerisch berücksichtigt. Vereinfacht gesagt: Effektivzinssatz = Nominaler Zinssatz + Nebenkosten. Der Gesamtbetrag ist die rechnerische Summe aller Zahlungen an die Bank. Die „Europäischen Standardinformationen“ nach dem VKrG sowie das ESIS-Merkblatt gemäß HIKrG listen auch den „Gesamtbetrag“ und den „Effektivzinssatz“ auf.

Allerdings zeigt sich, dass die Darstellung oft unzureichend ist, **weil beide Kostenpositionen optisch nicht hervorgehoben werden**, sondern sich optisch im Fließtext der gesetzlichen Produktinformationsblätter verlieren. Dadurch wird die Aufmerksamkeit der KreditwerberInnen nicht auf diese wichtigen Informationen gelenkt. Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie und die Wohnimmobilienkreditrichtlinie **sollten vorsehen, dass die zentralen Kostenparameter klar und deutlich hervorgehoben und erläutert werden. Sinnvoll wäre auch eine Vorreihung dieser beiden Kostenpositionen an die erste Stelle.**

- Es erscheint sinnvoll, **den Effektivzinssatz und den Gesamtbetrag gemeinsam anzuführen** und zu erläutern. Der Gesamtbetrag sollte nicht nur als Position in Euro-Beträgen angeführt sein, sondern die Zusammensetzung erläutert werden, zB in gestaffelter Form als Summe von Ratenhöhe multipliziert mit der Laufzeit, Nebenkosten usw. Für Konsumenten sorgt der Gesamtbetrag immer wieder für Irritation, weil die Kreditnehmer annehmen, es handle sich um einen falschen Kreditbetrag. Daher ist eine Erklärung, wie dieser Gesamtbetrag zustande kommt, dringend geboten.
- **Tilgungsplan:** Den KreditwerberInnen sollte – zusammen mit den Standardinformationen/dem ESIS-Merkblatt - auch ein Tilgungsplan ausgehändigt werden. Aus den vorvertraglichen Informationen geht oftmals nicht exakt hervor, wie hoch der Auszahlungsbetrag ist und wie einzelne Gebühren und Spesen verrechnet werden (als Aufschlag, als Abschlag oder separat zu zahlen). Diese Informationen sind aus einem gut gestalteten Tilgungsplan ebenso ersichtlich wie die Entwicklung der Restschuld im Zeitablauf.
- **Beispielhafte Erläuterungen bei Zinsen und Anpassungsmodalitäten:** Die „Europäischen Standardinformationen“ sind in Tabellenform aufgebaut; trotzdem gibt es eine hohe Textlastigkeit bei einigen Punkten. Die (vollständige) Angabe der Zinsanpassungsklausel – ebenfalls sehr technisch formuliert – schreckt KonsumentInnen eher ab als sie zur Lektüre einlädt. **In diesem Zusammenhang ist es wünschenswert, wenn komplexe Sachverhalte wie die Zinsanpassungsmodalitäten durch eingängige, plakative Beispiele illustriert werden.**
- **Lesefreundlicheres Format und Reduktion der Textlastigkeit:** Die gesetzlichen Standardinformationen sind nicht lese- bzw konsumentenfreundlich ausgestaltet. Der EU-Gesetzgeber sollte vorsehen, **dass die Informationen durch Absätze klarer strukturiert und die Lesbarkeit (Verständlichkeit) durch Fettdruck und größere Schriften bei den zentralen Preiselementen (Sollzinssatz, Effektivzinssatz, Gesamtbetrag) spürbar erhöht wird.**
- **Andere institutseigene Offerte/Angebotsblätter**, die nur unvollständige Angaben zum Kredit und vor allem zu den Kreditkosten enthalten können, **sollten nicht mehr erlaubt sein.**

## **Präzisere Vorschriften für Kreditwerbung**

**Zu Art 8 und 9** der Novelle zur Verbrauchercredit-Richtlinie (**Werbung**): Die derzeit bestehende Regulierung für die Zahlenwerbung ist nicht ausreichend. Das begründet sich darin, dass in der Praxis viele Lockangebote gemacht werden, die nicht aussagekräftig und irreführend sind. Auch darüber sind sich Europas KonsumentenschützerInnen einig. Banken werben mit günstigen Monatsraten und niedrigen Sollzinsen, die einerseits KreditnehmerInnen mit durchschnittlicher Bonität nicht erhalten können. Andererseits wird alles unternommen, um die gesetzlichen Standardinformationen möglichst gut zu verstecken.

**Das (gesetzlich vorgesehene) repräsentative Beispiel mit Konditionen eines „Musterkredites“ befindet sich im Regelfall in einem kleingedruckten Fußnotentext eines Werbeinserates, was dazu führt, dass diese Informationen – egal, ob es sich um ein Zeitungsinsert oder Fernsehwerbung handelt – nicht les- und wahrnehmbar sind. Wahrgenommen wird nur der plakativ groß beworbene Sollzins bzw eine günstige Monatsrate.**

Um den Regulierungszweck zu erreichen, erscheint es daher unumgänglich, dass herkömmliche Zahlenwerbung nicht mehr erlaubt wird, sondern **Zahlenwerbung nur mehr anhand der gesetzlichen Standardinformationen** ermöglicht wird. Dabei sollte im Unterschied zur bisherigen Regelung der effektive Jahreszins hervorgehoben werden. Zusätzliche Zahlenangaben über das repräsentative Beispiel hinaus, sollen nicht mehr erlaubt sein. Weiter plädiert die BAK dafür, dass es für das repräsentative Beispiel vollharmonisierte Vorgaben im Sinn der in Deutschland praktizierten **Zwei-Drittel-Regelung** geben sollte.

## **Nachschärfung der Bestimmungen über Zins- und Kostenangaben**

**Zu Art 3 Z 5 und 7, Art 15 in der Novelle zur Verbraucherkredit-Richtlinie (Gesamtkosten und effektiver Jahreszins):** Die AK-Konsumentenberatungen registrieren immer wieder Probleme von KreditnehmerInnen mit Kreditversicherungen. Die betroffenen KonsumentInnen berichten in der AK-Beratung immer wieder, dass der Vertragsabschluss einer von der Bank angebotenen Kreditversicherung nicht freiwillig war; trotzdem wurde die Prämie **nicht** in die Gesamtkosten bzw den effektiven Jahreszins eingerechnet. Die derzeitigen gesetzlichen Bestimmungen sehen nämlich vor, dass „freiwillig“ abgeschlossene Kreditversicherungen („Nebenleistungen“) nicht in die Gesamtkosten einzurechnen sind.

Die AK plädiert dafür, dass die dehnbare gesetzliche Bestimmung zu freiwilligen Vertragsabschlüssen bzw Nebenkosten des Kredites wegfällt und insbesondere Kreditversicherungen – **egal, ob freiwillig abgeschlossen oder von der Kreditgeberin verlangt – immer in den Effektivzinssatz bzw die Gesamtkosten einzurechnen sind.** Das bestehende Kriterium der freiwilligen Nebenleistungen ist nicht tauglich, weil der Grat zwischen offen ausgesprochener Verpflichtung und einer „Empfehlung“ durch die Bank viel zu schmal ist. Der Praxistest der AK im Juli/August 2021 hat gezeigt, dass die KundenbetreuerInnen in Banken die Kreditversicherungen immer wieder geschickt in Beratungsgespräche eingeflochten oder sogar automatisch in Kreditberechnungen – ohne Rücksprache mit dem Kreditwerber - eingefügt haben. Auf diese Weise wurde eine Kreditversicherung häufig fixiert bzw zu einem untrennbaren Bestandteil des Kreditvertrages gemacht. Es ist also anzunehmen, dass das Merkmal eines freiwilligen Vertragsabschlusses durch Verkaufsdruck in der Praxis sehr häufig unter den Tisch fällt.

## **Erweiterung des Rücktrittsrechts**

In der AK-Beratung taucht öfter das Problem auf, dass KonsumentInnen von unterfertigten Kreditvermittlungsverträgen zurücktreten wollen, was nach der derzeitigen Rechtslage nicht möglich ist. Das belegt, dass in diesem Bereich auch eine Cooling-Off-Phase notwendig ist. Um ein gleichgelagertes Schutzniveau wie bei Rücktritten von direkt bei Kreditinstituten abgeschlossenen Kreditverträgen zu gewährleisten, sollte ein Rücktrittsrecht von Kreditvermittlungsverträgen eingeführt werden, das VerbraucherInnen einen kostenfreien Rücktritt ermöglicht.

Weiters soll in der VKrRL ein **Rücktrittsrecht für BürgInnen, PfandbestellerInnen und GarantiInnen** eingeführt werden. Diese Gruppen sind ebenso nämlich mindestens so schutzbedürftig wie die KreditnehmerInnen selbst.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

#### **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autor: Christian Prantner  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2021: AK Wien




**Stand August 2021  
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**




**GERECHTIGKEIT #FÜRDICH**

# Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:  
[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)



 [arbeiterkammer.at/rechner](https://arbeiterkammer.at/rechner)  
 [youtube.com/AKoesterreich](https://youtube.com/AKoesterreich)  
 [twitter.com/arbeiterkammer](https://twitter.com/arbeiterkammer)

 [facebook.com/arbeiterkammer](https://facebook.com/arbeiterkammer)  
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)  
 [tiktok.com/@arbeiterkammer](https://tiktok.com/@arbeiterkammer)



**WIEN.ARBEITERKAMMER.AT**