

# Positionspapier zur MiFID II:

## Informationsflut führt zu verzögerten Orderprozessen

Berlin, 14. März 2019

### I. Hintergrund

Anfang 2018 sind mit der überarbeiteten Finanzmarktrichtlinie MiFID II und der PRIIPs-Verordnung zahlreiche neue gesetzliche Vorgaben für das Wertpapiergeschäft in Kraft getreten. Die neuen Vorgaben sollen für mehr Transparenz und Anlegerschutz sorgen, was von der Intention her positiv zu bewerten ist. Allerdings führen die neuen Vorgaben teilweise zu einer „Informationsflut“, die der Kunde nicht mehr überblicken kann. Auch werden die Orderprozesse unnötig verlängert. Dies zeigt eine aktuelle wissenschaftliche Studie der Ruhr Universität Bochum, die von der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) in Auftrag gegeben wurde.

### II. Informationsflut

Das begrüßenswerte Ziel der Neuregelung, den Kunden durch umfassendere und standardisierte Informationen besser zu schützen ist nicht erreicht worden. Stattdessen zeigt die Studie deutlich auf, dass die zusätzlichen Informationen im Vorfeld einer Transaktion die starke Gefahr informationeller Überflutung bergen und daher für einen Großteil der Kunden keinen Nutzen bringen:

- Nahezu alle Institute geben an, dass **wesentliche Informationen** in der Informationsmenge **untergingen** (91,5%).
- Auch 77,3% der Kunden geben an, die umfangreicheren Informationen hätten ihnen nicht, die besprochenen Inhalte besser zu verstehen. Vielmehr seien 62,3% **angesichts der** ihnen präsentierten **Informationsmengen** sogar **überfordert**.

Insbesondere **Kunden mit besonders hohen Depotvolumina** oder vielen Handelsaktivitäten empfinden die neuen Pflichtdokumente als **sehr störend**:

- 85,7% der trading-aktivsten Kunden geben an, die **Geeignetheitserklärung** sei eher oder völlig sinnlos (Retail-Kunden 64,9%).
- Auch in der **Ex-ante Kosteninformation** sehen nur 42,7% der Kunden einen Nutzen. Die aktivsten Anleger (>48 Transaktionen pro Jahr) fühlen sich mit 78,1% am deutlichsten von der (sich teilweise wiederholenden) Ex-ante Kosteninformation gestört.

- Dementsprechend ist der **Wunsch nach einer Verzichtsmöglichkeit** über alle Kundensegmente hoch (71,4% betreffend die Geeignetheitserklärung, 62,7 % betreffend die Ex-ante Kosteninformation, 49,3% betreffend das Basisinformationsblatt und 50,1% betreffend das Orderprotokoll).

Auch die **Standardisierung der Informationen** mildert die Problematik der informationellen Überforderung der Kunden nicht ab, sondern **birgt mehrheitlich weiteren Disnutzen in Form von weniger Flexibilität und Individualität in der Beratung**:

- 70,7% der Kunden geben an, die stärkere Standardisierung helfe ihnen nicht, relevante Informationen schneller herauszufiltern. Vielmehr mindere die Standardisierung die Individualität der Beratung (aus Sicht von 83,7% der Institute).
- Vor diesem Hintergrund sehen sich nahezu alle Institute mit einer erhöhten Erklärungsbedürftigkeit der neuen Prozesse und Materialien gegenüber den Kunden konfrontiert (98,7%).
- Spiegelbildlich geben 64,6% der Kunden an, sie verlören angesichts der Informationsflut schneller den Überblick und müssten häufiger Nachfragen an ihren Berater richten.

### III. Verlängerung der Orderprozesse

Auch angesichts des steigenden Zeitaufwandes sowohl in der Beratung als auch im beratungsfreien Geschäft durch die Zurverfügungstellung von Pflichtdokumenten (Produkt- und Kosteninformationen) sind die Kunden weithin unzufrieden mit den Neuregelungen.

Die Studie zeigt sowohl den zeitlichen Mehraufwand bei den Instituten als auch den Unmut darüber bei den Kunden deutlich auf. So ist der **zeitliche Aufwand** zum einen in der **direkten Bank/Kunde-Interaktion** erheblich angestiegen, zum anderen spiegelt er sich in der **personellen Ressourcen-Allocation** wieder:

- Im Rahmen der direkten Bank/Kunde-Interaktion beläuft sich der **zeitliche Mehraufwand** auf 22,8 % im **Retail-** und 21,9% im **Unternehmenskunden-Segment**. Im **Private Banking-Segment** wird die zeitliche Mehrbelastung sogar mit durchschnittlich 27,8 % quantifiziert.
- 83,6% der Kunden gaben an, dass **Gespräche mit ihrem Berater** nun (deutlich) mehr Zeit in Anspruch nähmen. Zugleich empfinden 69,1% der Kunden den **Aufwand einer Ordererteilung als (eher) nicht angemessen**.

### IV. Petitum der Deutschen Kreditwirtschaft

- Angesichts der ablehnenden Haltung der Kunden sollten die neuen Informationspflichten im Review der MiFID II überprüft werden.
- Ziel sollte es sein, die Masse an Informationen auf ein für den Kunden sinnvolles Maß zu reduzieren. Dies dient maßgeblich auch dem Anlegerschutz.
- Zur Vermeidung von Verzögerungen bei den Orderprozessen sollte eine **Verzichtsmöglichkeit** eingeführt werden („opt out“).

Die Studie zeigt deutlich, dass Private Banking Kunden und Unternehmenskunden besonders unzufrieden sind. Für diese Kundengruppe sollte über weitere Erleichterungen nachgedacht werden.