

IFF e.V., Burchardstraße 22, D-20095 Hamburg

Finanzdienstleistungsreferate der
Verbraucherzentralen
Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen,
Hamburg, Hessen, Mecklenburg-
Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-
Pfalz, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen,
Arbeitsgemeinschaft der
Verbraucherverbände

11. August 1997

IFF-Leistungen im Rahmen des Service-Vertrages

Infobrief 46/97

Verhaltenskodex des Europäischen Sparkassenverbandes

1. Der Europäische Sparkassenverband hat einen Verhaltenskodex zum Verhältnis der Europäischen Sparkassen und ihren Kunden herausgegeben, bei dem nicht nur aus allen EU-Ländern, sondern auch aus Ländern wie Polen, Island, Ungarn, Tschechische und Slowakische Republik private und öffentliche Sparkassen unterschrieben haben.

In seinem Vorwort drücken die Sparkassen ihre „tiefen Überzeugungen aus, daß sie neben ihrer Geschäftstätigkeit soziale Verantwortung im allgemeinen Interesse wahrnehmen. In Europa teilen die Sparkassen gemeinsame Werte, wie die lokale Verwurzelung, die positive Einstellung gegenüber allen Kunden ohne Ausschluß bestimmter Kundengruppen sowie das sozialverantwortliche Verhalten.“

2. Mit dieser sehr umfassenden Einleitung muß man dann aber mit großer Enttäuschung die konkreten Regelungen lesen. Während im ersten Abschnitt die Sparkassen sich verpflichten, über ihre Produkte ausführlich zu informieren, was schon den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften und im übrigen auch dem eigenen Interesse an einem guten Marketing entspricht, wird im zweiten Abschnitt das Bankgeheimnis, so wie es auch zivilrechtlich allgemein verstanden wird, wiederholt. Auch im dritten Abschnitt sind die Vorschriften über Transparenz und Kundenberatung eher Wiederholungen allgemeiner Rechtspflichten.

Im fünften Abschnitt bei der positiven Konfliktlösung wird immerhin in 5.2. die Entwicklung eines „geeigneten Verfahrens, das es ihr ermöglicht, Konflikte schnell, kostengünstig und so weit wie möglich auf gütlichem Wege zu lösen“ in Aussicht gestellt.

3. Eigentlich spannend wird dann im Grunde nur der Punkt 6. Soziale Verantwortung und Allgemeinwohl. Hier wird ein allgemeiner Antidiskriminierungsgrundsatz in Ziff. 6.1 zugrundegelegt, wobei jede Diskriminierung nach Alter und Geschlecht oder bezüglich Nationalität, Familienstand oder Einkommenshöhe abgelehnt wird. Außerdem wollen die Sparkassen Dienstleistungen für ältere Menschen, Unterstützung von Kindern und Jugendlichen zu ihren Aufgaben machen.

Unter 6.2 Girokonto für Jedermann, der eine konkrete Umsetzung dieses allgemeinen, Nichtdiskriminierungsgrundsatzes verspricht, wird man dann jedoch herbe enttäuscht. „Die Sparkasse prüft mit positivem Ansatz den Antrag auf Einrichtung und Führung eines Privatgirokontos.“ Diese nebulöse Formulierung wird auch gleich wieder eingeschränkt bezüglich der Funktion dieses Girokontos. Außerdem sollen auch Kontokündigungen nicht ausgeschlossen werden, wobei letztlich nur eine angemessene Kündigungsfrist in Aussicht gestellt wird.

Dies ist erheblich weniger als was die deutschen Bankenverbände über den Sparkassensektor hinaus als Empfehlung zur Selbstverpflichtung bisher akzeptieren und was z.B. in Staaten wie Frankreich gesetzlich verordnet ist.

Unter 6.3 Gemeinwohlverpflichtung bestimmen die Sparkassen, daß sie sich bemühen wollen, „in sozialen, humanitären, kulturellen und sportlichem Bereich konstruktive Projekte zu unterstützen und zu fördern und so ihrer allgemeinen Verantwortung Ausdruck zu verleihen“.

Was fehlt, ist eine Orientierung ihrer Kreditvergabepaxis etwa bei Mittelstandskrediten, Existenzgründern, Hypothekenkrediten und auch im Konsumentenkreditbereich nach strukturellen Gesichtspunkten.

In Punkt 7.1 kann man sich dann doch eines Schmunzelns nicht enthalten, wenn sich die Sparkassen verpflichten, „nur Transaktionen vorzunehmen, die in Übereinstimmung mit dem Gesetz stehen.“

In dem Anschreiben, mit dem der Sparkassenverband den „Code of Conduct“ in drei Sprachen verteilt, wird darauf hingewiesen, daß der Europäische Sparkassenverband in einem aktiven Dialog mit Verbraucherorganisationen diesen Verhaltenskodex entwickelt hat. Leider gibt es keinerlei Hinweise darauf, mit welchen Verbraucherorganisationen gesprochen wurde, was die Vorschläge der Verbraucherverbände gewesen sind und inwieweit man diesen Dialog beachtet hat.

Immerhin, ein erster Schritt ist getan und vielleicht sollte man mit dem Sparkassenverband darüber sprechen, wie die nächsten Schritte laufen sollen, wobei die großen Versprechungen von Transparenz, Demokratie und Kundennähe vielleicht auch in dem Verfahren zur Erstellung solcher Verhaltenskodexe zunächst einmal beachtet werden sollten.