

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

- Erkennen: Verbraucherbeschwerden aus dem Finanzmarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen
- Informieren: Politik, Behörden, Verbände, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren
- Handeln: Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Finanzmarkt schützen



Herausgeber

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V. (vzbv)
Projekt Marktwächter Finanzen
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de
Twitter: @marktwaechter

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

Redaktion: Timo Beyer

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Titelbild: shutterstock/wavebreakmedia

Druck: Druckerei Dressler, Berlin

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

verbraucherzentrale



verbraucherzentrale

MARKTWÄCHTER FINANZEN

Gemeinsam hinschauen. Besser durchblicken.

VERBRAUCHER IM FINANZMARKT

Lebensversicherung, Ratenkredit, Bausparvertrag – Finanzplanung ist Lebensplanung. Verbraucher nutzen viele unterschiedliche Produkte des Finanzmarktes und sind, beispielsweise im Fall von Altersvorsorge- und Versicherungsprodukten, in besonderem Maß auf eine optimale Versorgung angewiesen. Aber: Der Finanzmarkt ist ein Expertenmarkt, auf dem sich Verbraucher häufig nicht auf Augenhöhe mit Anbietern von Finanzdienstleistungen bewegen. Viel zu oft schließen Verbraucher Verträge ab, die nicht zu ihrer Lebenssituation passen. Ob es sich dabei um Einzelfälle oder systematische Fehler handelt, wurde bisher nicht erfasst. Deshalb untersuchen die Verbraucherzentralen mit dem Marktwächter Finanzen als Frühwarnsystem systematisch den Markt. Das Ziel: Mehr Klarheit über die tatsächliche Situation von Verbrauchern im Finanzmarkt herstellen. Aus den Beratungsgesprächen in den Verbraucherzentralen kann mit Hilfe des Marktwächters ein Gesamtbild hergestellt werden, das Verbraucherschützern hilft, Fehlentwicklungen rechtzeitig zu erkennen, auf diese aufmerksam zu machen und so Schaden von Verbrauchern abzuwenden.

DER MARKTWÄCHTER FINANZEN

Der Marktwächter Finanzen ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

DIE MARKT- BEOBACHTUNG

Für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung nutzen die Verbraucherzentralen mit dem Marktwächter Finanzen ein dichtes Frühwarnnetzwerk und analysieren Beratungsfälle aus 16 Bundesländern und rund 200 Beratungsstellen. Darüber hinaus informieren sie über die Marktwächterergebnisse mit einem interaktiven Internetangebot und führen Untersuchungen sowie Umfragen durch. Die Arbeit von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen ermöglicht dabei ein kontinuierliches Monitoring des Finanzmarktes. Diese ausgewählten Verbraucherzentralen analysieren die gesammelten Erkenntnisse und überprüfen so beispielsweise Vertrieb und die Beratung zu Produkten der Altersvorsorge oder nehmen das Thema Dispositionskredite unter die Lupe. Darüber hinaus informieren sie über die Marktwächterergebnisse mit einem Internetangebot und führen Untersuchungen und Umfragen durch. Der vzbv übernimmt die Gesamtkoordination und Qualitätssicherung des Marktwächters.

Die Erkenntnisse des Marktwächters Finanzen helfen dem vzbv und den Verbraucherzentralen, strukturelle Fehlentwicklungen am Markt, gesetzwidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle frühzeitig zu erkennen und sichtbar zu machen. In diesen Fällen sprechen sie Warnhinweise aus, durch die Verbraucher beispielsweise unmittelbar in der Beratung bei den Verbraucherzentralen profitieren. Parallel dazu können Abmahnungen eingeleitet und Aufsichtsbehörden wie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) sowie die Politik und die Öffentlichkeit über die Erkenntnisse des Marktwächters Finanzen informiert werden.

DER FINANZMARKT

...❖ Verbraucher sind in hohem Maß in den Finanzmarkt involviert. Seine Bedeutung im Leben jedes Einzelnen wird auch künftig nicht abnehmen.



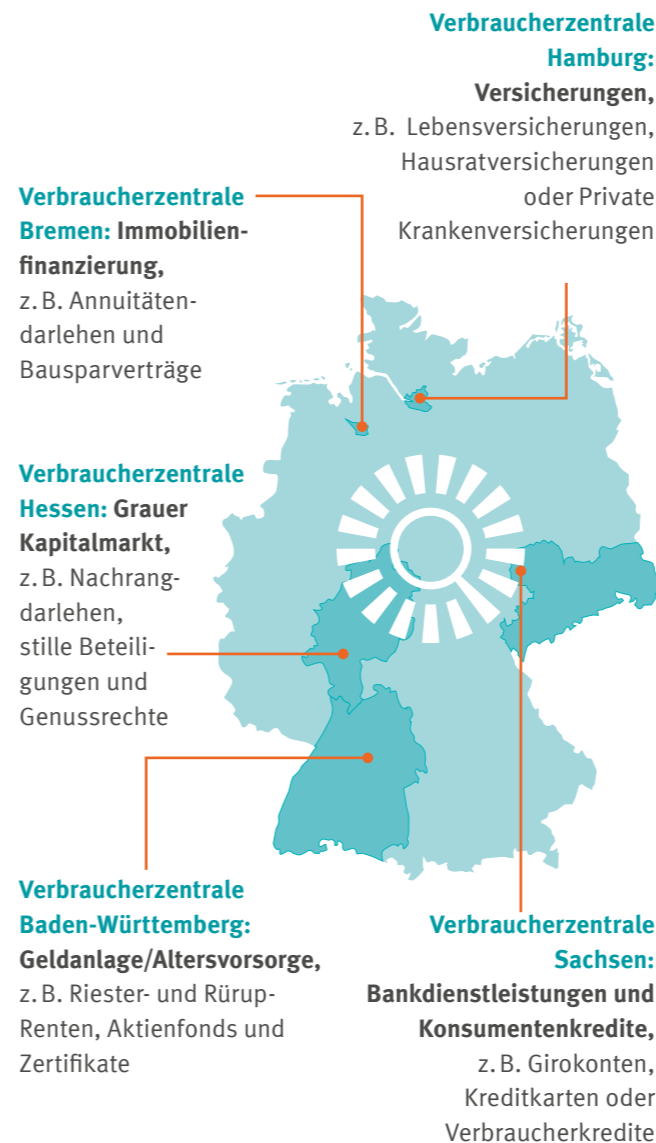
¹ Bundesbank, Pressemitteilung vom 13.4.2018

² Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, Deutsche Lebensversicherung in Zahlen 2017, S. 6.

³ Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Statistik zur privaten Altersvorsorge (Riester-Rente) vom 10.4.2018

DER FINANZMARKT UNTER DER LUPE

Fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen:



SCHNITTSTELLE MARKTWÄCHTER

Als neues Instrument in der Verbraucherpolitik liefert das Marktwächterprojekt handfeste Ergebnisse aus der Marktbeobachtung. Diese dienen dem vzbv und den Verbraucherzentralen in ihrer verbraucherpolitischen Arbeit und unterstützen Aufsichtsbehörden. Durch seine Arbeit wird der Marktwächter Finanzen zu einem zentralen Knotenpunkt zwischen Verbrauchern und zuständigen Behörden sowie Institutionen. Ein Merkmal ist ein hohes Maß an Beteiligungsmöglichkeiten: Verbraucherinformationen erreichen die Marktwächter beispielsweise durch die Beratungsarbeit der Verbraucherzentralen. Daneben nutzt der Marktwächter Finanzen Expertengespräche oder Anbieterdialoge und steht über einen eigenen Beirat mit Mitgliedern aus Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Wissenschaft sowie der Zivilgesellschaft in Kontakt.

@ **Onlineportal für Verbraucher:**
www.marktwaechter.de/finanzen

Damit die Verbraucherzentralen mit den Marktwächtern Fehlentwicklungen am Finanzmarkt frühzeitig aufdecken können, sind sie auf die Hilfe der Verbraucher angewiesen. Erst wenn im Marktwächterprojekt viele Erfahrungen miteinander verglichen werden, können systematische Fehlentwicklungen schneller sichtbar gemacht werden. Auf dem Internetportal der Marktwächter können Verbraucher über ein Beschwerdeformular mitteilen, welche Probleme sie mit Produkten oder Anbietern des Finanzmarktes haben oder wichtige Hinweise auf aktuelle Entwicklungen am Markt geben.