

Waschbusch | Schuster | Berg

# Banken und Vertrauen

Eine Grundlagenuntersuchung zur Bedeutung  
des Vertrauens in der Ökonomie  
am Beispiel des Kreditgewerbes



Nomos

Die Reihe „Wettbewerb und Regulierung von Märkten und Unternehmen“ wird herausgegeben von

Prof. Dr. Justus Haucap, Heinrich-Heine-Universität  
Düsseldorf

Prof. Dr. Gregor Krämer, Alanus Hochschule für  
Kunst und Gesellschaft, Alfter

Prof. Dr. Jürgen Kühling, Universität Regensburg

Prof. Dr. Gerd Waschbusch, Universität des Saarlandes,  
Saarbrücken

Band 38

Gerd Waschbusch | Hannes Schuster  
Susen Claire Berg

# Banken und Vertrauen

Eine Grundlagenuntersuchung zur Bedeutung  
des Vertrauens in der Ökonomie  
am Beispiel des Kreditgewerbes



**Nomos**

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-5014-6 (Print)

ISBN 978-3-8452-9265-6 (ePDF)

1. Auflage 2018

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2018. Gedruckt in Deutschland. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

## Vorwort

Banken und Vertrauen. Ein Mythos? Ein Widerspruch in sich? Wenn man sich die Geschehnisse betrachtet, die im Jahr 2007 zum Ausbruch der Finanz- und Wirtschaftskrise und insbesondere in den beiden darauffolgenden Jahren zu einer Verstärkung dieser Krise geführt haben, drängt sich der Eindruck auf, dass dies so ist. Auch die zahlreichen Maßnahmen in der Bankenregulierung, die in der Folgezeit zur Bewältigung dieser Krise ergriffen wurden, zeugen von diesem Misstrauen. Dabei wird allzu leicht übersehen, dass sich Vertrauen nicht einfach so herbeiregulieren lässt. Vertrauen muss verdient werden. Dies gilt in besonderem Maße für Banken. Denn im Kreditgewerbe ist Vertrauen der Anfang und das Ende von allem. In der jüngeren Vergangenheit ist allerdings überdeutlich geworden, dass zunehmend die Einsicht verloren gegangen ist, dass nicht alles, was legal ist, auch legitim ist. Vielmehr wurden bei vielen Banken nicht nur falsche Anreize gesetzt, sondern es gab auch Fehler und in Einzelfällen wurde sogar bewusst das Recht gebrochen. Wenig überraschend mehren sich angesichts dieser Erkenntnisse die Stimmen, die im Kreditgewerbe einen durchgreifenden Kultur- bzw. Wertewandel fordern. Hierbei spielt die Orientierung an einem ethisch fundierten Verhalten und damit am Leitbild des ehrbaren Kaufmanns eine zentrale Rolle. Nur durch Werte wie Gründlichkeit, Ehrlichkeit und Verlässlichkeit lässt sich Vertrauen in die Finanzbranche zurückgewinnen. Die Mitarbeiter in Banken brauchen wieder verstärkt ein Verständnis dafür, was sich gehört; sie benötigen einen moralischen Kompass. Das bedeutet aber auch zu erkennen, dass man einen Vertrauensgewinn nicht als Quartalsziel verordnen kann. Im Gegenteil: Vertrauen muss über Jahre, wenn nicht über Jahrzehnte erarbeitet werden.

Das hier vorgelegte Buch wendet sich an Leser, die sich umfassend und grundlegend mit dem Konstrukt des Vertrauens im Finanzsektor auseinandersetzen wollen. Angesprochen werden insbesondere die verantwortlichen Entscheidungsträger in den Banken sowie in Politik und Gesellschaft. Adressaten des Buches sind aber auch Lehrende und Studierende an Universitäten, Fachhochschulen und Dualen Hochschulen, die sich mit ethischen Fragestellungen – auch über das Kreditgewerbe hinaus – beschäftigen. Das

## *Vorwort*

Buch richtet sich zudem an alle Praktiker und Bürger, die daran interessiert sind, Antworten auf Fragen zu ihrem Vertrauensverhältnis zu Banken – vor allem ihrer eigenen Bank – zu erhalten.

Saarbrücken, im Mai 2018

Gerd Waschbusch  
Hannes Schuster  
Susen Claire Berg

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	7
Symbol- und Abkürzungsverzeichnis	9
Abbildungsverzeichnis	13
Verzeichnis der Anlagen im Anhang	15
1. Einleitende Worte und Aufbau der Arbeit	17
2. Theoretische Grundlagen des Vertrauenskonstruktes	22
2.1. Definition und Typologie des Vertrauens	22
2.2. Entstehung von Vertrauen – der Vertrauensmechanismus	29
2.3. Arten des Vertrauens	36
3. Zur Bedeutung des Vertrauens in der Ökonomie, insbesondere im Kreditgewerbe	43
3.1. Vertrauen in der theoretischen Ökonomie	43
3.1.1. Einordnung des Vertrauens in die Ökonomie, insbesondere in die Betriebswirtschaftslehre	43
3.1.2. Vertrauen und das Modell des Homo oeconomicus	45
3.2. Vertrauen im Kreditgewerbe	50
3.2.1. Vorbemerkungen	50
3.2.2. Branchenspezifische Besonderheiten des Kreditgewerbes	53
3.2.2.1. Die Wesensmerkmale der Bankleistung	53
3.2.2.2. Die Wesensmerkmale der Bankgläubiger	56
	7

## *Inhaltsverzeichnis*

3.2.3.	Systemvertrauen	60
3.2.3.1.	Das Systemvertrauen als Geschäfts- grundlage des Finanzsystems	60
3.2.3.2.	„Geld als geprägtes Vertrauen“	65
3.2.4.	Vertrauen in der Kunde-Bank-Beziehung	70
3.2.4.1.	Die Bankberatung – Vertrauensprodukt und Ursprung des Kundenvertrauens	70
3.2.4.2.	Das Kreditgeschäft als Prinzipal-Agent- Verhältnis	73
3.2.5.	Nutzenpotenziale von Vertrauen im Kredit- gewerbe	79
3.2.6.	Vertrauenstreiber im Kreditgewerbe	83
3.2.6.1.	Ausgewählte Treiber des System- vertrauens	83
3.2.6.2.	Ausgewählte Treiber des personalen Vertrauens	88
3.2.6.3.	Ausgewählte übergreifende Ver- trauenstreiber im Kreditgewerbe	92
4.	Fazit	98
4.1.	Zusammenfassung	98
4.2.	Kritische Würdigung	100
	Anhang	103
	Literaturverzeichnis	131



## Symbol- und Abkürzungsverzeichnis

$\sim$	äquivalent zu
$\Leftrightarrow$	äquivalent zu
$-$	bis; dividiert durch
$\Rightarrow$	daraus folgt
$=$	gleich
$>$	größer als
$\geq$	größer gleich als
$\leq$	kleiner gleich als
$-$	minus
$\cdot$	multipliziert mit
§	Paragraph
$+$	plus; und
%	Prozent
/	respektive
$\wedge$	und
&	und
$t_x$	Zeitpunkt x

Abs.	Absatz
AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
Anm. d. Verf.	Anmerkung der Verfasser
Art.	Artikel
Aufl.	Auflage

BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BBankG	Gesetz über die Deutsche Bundesbank
Bd.	Band
B. E.	Berkeley Electronic Press
BFuP	Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis
BGHSt.	Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Strafsachen
BörsG	Börsengesetz
bspw.	beispielsweise

## *Symbol- und Abkürzungsverzeichnis*

bzw.	beziehungsweise
CRD	Capital Requirements Directive; Kapitaladäquanzrichtlinie
CRR	Capital Requirements Regulation; Kapitaladäquanzverordnung
CSR	Corporate Social Responsibility; Unternehmerische Gesellschaftsverantwortung
d. h.	das heißt
Diss.	Dissertation
EBA	European Banking Authority; Europäische Bankenaufsichtsbehörde
e-banking	electronic banking; elektronisches Banking
e-commerce	electronic commerce; elektronischer Handel
ECSI	European Customer Satisfaction Index; Europäischer Kundenzufriedenheitsindex
e. V.	eingetragener Verein
EY	Ernst & Young GmbH
EZB	Europäische Zentralbank
ff.	folgende
Fn.	Fußnote
G	potenzieller Gewinn bei Vertrauensbestätigung
gem.	gemäß
GESIS	Gesellschaft Sozialwissenschaftlicher Infrastruktureinrichtungen e. V.
GfK	Gesellschaft für Konsum-, Markt- und Absatzforschung e. V.
GG	Grundgesetz
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HdWW	Handwörterbuch der Wirtschaftswissenschaften
HGB	Handelsgesetzbuch
HHL	Handelshochschule

hrsg.	herausgegeben
insb.	insbesondere
i. S.	im Sinne
i. S. d.	im Sinne der/des
KUSIV3	Kurzskala Interpersonales Vertrauen
KWG	Kreditwesengesetz
L	potenzieller Verlust bei Vertrauensbruch
m-commerce	mobile commerce; mobiler Handel
MDR	Monatsschrift für Deutsches Recht
NCAA	National Collegiate Athletic Association
Nr.	Nummer
o. J.	ohne Jahr
o. V.	ohne Verfasser
p	Realisationswahrscheinlichkeit des Gewinns; Vertrauens- erwartung
PLS	Partial Least Square; partielle kleinste Quadrate
PR	Public-Relations; Öffentlichkeitsarbeit
S.	Seite; Seiten
SB-	Selbstbedienungs-
sog.	sogenannte; sogenannten
Sp.	Spalte
SREP	Supervisory Review and Evaluation Process; aufsicht- licher Überprüfungs- und Bewertungsprozess
StB	Der Steuerberater
StGB	Strafgesetzbuch
TU	Technische Universität
Tz.	Textziffer

*Symbol- und Abkürzungsverzeichnis*

u. a.	und andere; unter anderem
US	United States; Vereinigte Staaten
USA	United States of America; Vereinigte Staaten von Amerika
VG	Vertrauensgeber
vgl.	vergleiche
VN	Vertrauensnehmer
vs.	versus
WpHG	Wertpapierhandelsgesetz
x	Vertrauensentscheidung
z. B.	zum Beispiel
ZfgG	Zeitschrift für das gesamte Genossenschaftswesen
ZfgK	Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen
ZIS	Zeitschrift für Internationale Strafrechtsdogmatik
ZSteu	Zeitschrift für Steuern & Recht
Z <sub>x</sub>	Zustand x

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Aufbau der Arbeit	21
Abbildung 2:	Systematisierung der Vertrauensdefinitionen	23
Abbildung 3:	Die Wesensmerkmale des Vertrauens	26
Abbildung 4:	Der Vertrauensmechanismus	30
Abbildung 5:	Systematisierung der Arten des Vertrauens	37
Abbildung 6:	Die Coleman-Gleichung	47
Abbildung 7:	Die Kunde-Bank-Beziehung als gegenseitiges Prinzipal-Agent-Verhältnis	76



## Verzeichnis der Anlagen im Anhang

Anlage 1:	Beispiele empirischer Untersuchungen der Vertrauensforschung im Bankensektor	103
Anlage 2:	Einführender Überblick über mögliche Vertrauensdefinitionen	108
Anlage 3:	Übersicht über Vertrauensdefinitionen mit Verhaltenskomponente	110
Anlage 4:	Übersicht über Vertrauensdefinitionen mit Einstellungs-/Erwartungskomponente	111
Anlage 5:	Abgrenzung von Vertrauen zu artverwandten Mechanismen	113
Anlage 6:	Übersicht über hybride Vertrauensdefinitionen	114
Anlage 7:	Der Vertrauensmechanismus nach SCHOEN	115
Anlage 8:	Die Vertrauensarten nach FISKE und OSTERLOH/WEIBEL	116
Anlage 9:	Die Vertrauensarten nach RIPPERGER	117
Anlage 10:	Zusammenhang der Vertrauensarten im Zeitablauf	118
Anlage 11:	Vollständigkeits- und Transitivitätsaxiom	119
Anlage 12:	Die Vertrauensentscheidung als rationaler Prozess	120
Anlage 13:	Die Komponenten bankbetrieblicher Kettenreaktionen	121
Anlage 14:	Die Funktionen des Geldes	121
Anlage 15:	Typen der Informationsasymmetrie bei Kreditgeschäften	122
Anlage 16:	Überblick über ausgewählte Studien über Funktionen des Vertrauens	123
Anlage 17:	Das Drei-Phasen-Modell des Vertrauensaufbaus	129
Anlage 18:	Anforderungen an die soziale Kompetenz des Bankberaters	130

