

Mehr Verkäufer als Berater

Vermögensaufbau » Sparen und dabei reich werden ist im Zinstief alles andere als leicht. Um zu erfahren, wie Deutschlands Banken mit dieser Herausforderung umgehen, haben wir Tester in die Filialen geschickt. Mit zum Teil überraschenden Ergebnissen

VON **MARKUS HINTERBERGER**

Es gab eine Zeit, da hieß es: Bankfilialen haben ausgedient. Heute gibt es die meisten von ihnen noch immer. Einige Banken dünner ihr Geschäftsstellennetz zwar aus, aber bei Geldhäusern wie der Commerzbank, immerhin Nummer 2 am deutschen Markt, denkt man über eine Erweiterung des Filialnetzes nach. Offenbar suchen Menschen auch im Internetzeitalter den Kontakt zu einem Menschen als Berater. Doch was bringt das? Euro am Sonntag hat nachgehakt. Gemeinsam mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) wurden in den vergangenen Monaten Testkunden in die Filialen der deutschlandweit aktiven Filialbanken und die von sechs großen Regionalbanken geschickt. Ihre Frage: Wie kann ich in Zeiten wie diesen ein Ver-

mögen aufbauen, das reicht, um später meinen Lebensstandard zu halten, ohne während der Sparphase auf ein gewisses finanzielles Polster verzichten zu müssen? Dazu haben wir drei Lebensgeschichten entworfen (siehe unten). Die Protokolle dieser Gespräche und die Empfehlungen der Berater bildeten die Basis für die Auswertung. Ganz vorn im Test landete keine Großbank, sondern mit der Berliner Volksbank ein regionales Institut. Die Berliner waren in allen Bereichen unter den besten Banken. Aber der Reihe nach.

Die Beratung

Hier war die komplette Notenskala vertreten. Während fünf Anbieter mit „sehr gut“ und zwei weitere mit „gut“ bewertet wurden, erhielten sechs Banken die Note „befriedigend“ oder schlechter. Die Santander Consumer

BERUFSEINSTEIGER

DIE DATEN	Anfang 20
ALTER	ledig
FAMILIENSTAND	1800 €
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	20 000 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	zur Miete (550 €)
WOHNT	200 €
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	Bausparvertrag
NICHT ERWÜNSCHT	

DIE ANLAGEZIELE
Vermögensaufbau fürs Alter.
Gern volatile Wertpapiere, aber der nominale Werterhalt sollte möglichst geschafft werden.
10 000 Euro sollen immer Cash vorhanden sein.

BERUFSEINSTEIGER

Institut	Gesamt	Note
Deutsche Bank	59,6	sehr gut
Berliner Volksbank	58,1	sehr gut
Frankfurter Volksbank	57,5	sehr gut
HypoVereinsbank	55,6	sehr gut
Sparda-Bank West	54,8	sehr gut
...		
Postbank	27,9	ungenügend

Ab 52,8 Punkten: sehr gut, ab 46,5 P.: gut, ab 40,9 P.: befriedigend, ab 36 P.: ausreichend, ab 31,7 P.: mangelhaft.
Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

JUNGE FAMILIE

DIE DATEN	Anfang 30
ALTER	verheiratet, ein Kind
FAMILIENSTAND	4200 €
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	8000 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	zur Miete (1100 €)
WOHNT	300 €
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	Bausparvertrag
NICHT ERWÜNSCHT	

DIE ANLAGEZIELE
Vermögensaufbau fürs Alter.
Gern volatile Wertpapiere, aber der nominale Werterhalt sollte möglichst geschafft werden.
10 000 Euro sollen immer Cash vorhanden sein.

JUNGE FAMILIE

Institut	Gesamt	Note
HypoVereinsbank	57,3	sehr gut
Sparda-Bank West	56,5	sehr gut
Berliner Volksbank	56,4	sehr gut
Frankfurter Volksbank	55,5	sehr gut
BBBank	55,0	sehr gut
...		
Ostächsische Sparkasse	36,7	ausreichend

Ab 52,8 Punkten: sehr gut, ab 46,5 P.: gut, ab 40,9 P.: befriedigend, ab 36 P.: ausreichend.
Quelle: DKI

Bank erhielt sogar die Note „ungenügend“. Deren Berater hielten es mehrheitlich nicht für nötig, nach bestehenden Versicherungsverträgen zu fragen. Beratungsprotokolle wurden kaum geführt, obwohl in den meisten Terminen über Wertpapiere gesprochen wurde.

Im Vergleich dazu berieten die Mitarbeiter der Berliner Volksbank geradezu mustergültig. „Hier fehlte es an nichts, die finanzielle Situation der Kunden wurde erfasst, zudem wurden alle Produkte ausführlich erklärt und auf ihre Chancen und Risiken hingewiesen“, so DKI-Chef Jörn Hüsgen.

Insgesamt aber findet er einige Kritikpunkte an der Bankberatung: „Negativ fällt auf, dass über alle Profile hinweg nur für etwa jeden fünften Tester die Rentenlücke berechnet wurde.“ Beim Testkunden Berufseinsteiger wurde sogar nur in einem von acht Fällen nach-

gerechnet, ob die gesetzliche Rente später zum Leben reicht. Zudem wollten die Berater ihm sowie der jungen Familie noch schnell ein Produkt verkaufen: In jeweils über der Hälfte der Gespräche versuchten sie, ein Girokonto oder eine Versicherung schmackhaft zu machen.

Bestehende Versicherungsverträge interessierten nur etwa die Hälfte aller Berater. „Das ist insofern kritisch zu bewerten, da Vermögensaufbau nur dann sinnvoll ist, wenn sämtliche existenzbedrohenden Risiken wie etwa Berufsunfähigkeit abgesichert wurden“, moniert Hüsgen. Nur zwei Tester erhielten keine konkrete Produktempfehlung.

Aber es gibt auch Positives: Gut zwei Drittel der Berater empfahlen, den zur Verfügung stehenden Betrag auf verschiedene Produkte aufzuteilen. In den Gesprächen machten sie jedoch große Unterschiede, wer ihnen gegenüber-

38

Prozent aller Testkunden bekamen **Fonds** angeboten, die in verschiedene Anlageklassen investieren können, aber nicht ausschließlich auf Aktien setzen dürfen. Dabei können sich gerade junge Anleger das Risiko, nur auf Aktien zu setzen, wegen des langen Anlagezeitraums leisten.

So wurden Lebensumstände wie Beruf, Einkommen, Kinder oder Schulden, bereits vorhandenes Vermögen, Versicherungen und Altersvorsorgeverträge beim Berufsanfänger und der jungen Familie ausführlicher erfragt als beim Gutverdiener. Die Rentenlücke berechneten die Berater am häufigsten für die junge Familie, und zwar in 35 Prozent der Fälle.

Die Produkte

Allen drei Musterkunden war gemein, dass sie für eine langfristige Rendite auch zwischenzeitliche Kursverluste in Kauf nehmen würden. Dementsprechend wurden die Vorschläge der Bankberater bewertet. Will heißen, je aktienbetonter und je günstiger, desto besser.

Vor allem beim Berufseinsteiger und bei der jungen Familie hätte etwa ein Sparplan auf einen Indexfonds die meis-

GUTVERDIENER

DIE DATEN

ALTER	Mitte 50
FAMILIENSTAND	verheiratet
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	6300 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	12000 €
WOHNT	im abbezahlten Eigenheim
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	500 €
NICHT ERWÜNSCHT	Bausparvertrag

DIE ANLAGEZIELE

Auf den letzten Metern vor der Rente mit rentablen und gern auch steueroptimierten Anlagen noch viel Geld verdienen. 20000 Euro sollten liquide sein.

GUTVERDIENER

Institut	Gesamt	Note
Berliner Volksbank	61,1	sehr gut
BBBank	58,7	sehr gut
HypoVereinsbank	57,8	sehr gut
Ostsächsische Sparkasse	55,4	sehr gut
Frankfurter Volksbank	53,8	sehr gut
...		
Santander Consumer Bank	29,4	ungenügend

Ab 52,8 Punkten: sehr gut, ab 46,5 P.: gut, ab 40,9 P.: befriedigend, ab 36 P.: ausreichend, ab 31,7 P.: mangelhaft.
Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

Kein

Berater schlug für den kostengünstigen Vermögensaufbau ETFs oder einen Sparplan auf diese Indexfonds vor.

ten Punkte gebracht. Dieser wäre mit einer Verwaltungsgebühr von rund 0,5 Prozent pro Jahr sehr günstig, und auch eventuelle Schwankungen im Index könnten die noch jungen Anleger aussitzen.

Für den etwas älteren Gutverdiener wäre beispielsweise die sogenannte Rürup-Rente das Mittel der Wahl gewesen. Mit ihr können vor allem Menschen mit hohem Einkommen hohe Beträge steuergünstig ansparen. In den Gesprächen kamen aber ganz andere Produkte auf den Tisch.

Am häufigsten, konkret in vier von zehn Fällen, wurden den Testkunden Immobilien-, Misch- und Dachfonds empfohlen, die nicht zu 100 Prozent in Aktien gehen können. In drei von zehn Fällen wurden Fonds empfohlen, die komplett in Aktien investieren können.

„Auffällig ist, dass die Berater verglichen mit dem Vorjahr weniger fondsgebundene Rentenversicherungen empfohlen haben“, so DKI-Chef Hüsgen. Dieses Jahr war jeder fünfte Tipp eine solche Police, im Vorjahr noch gut jeder vierte. Rentenversicherungen mit Garantiezins wurden lediglich in fünf Prozent aller Fälle empfohlen.

In keinem der Beratungsgespräche wurden ETFs genannt. Das erstaunt, denn einige Banken wie die Targobank oder die HypoVereinsbank haben bereits vor einiger Zeit Indexfonds in ihr Programm mit aufgenommen. „Offenbar zählt bei den meisten Beratern noch immer: zuerst der Profit fürs eigene Haus, dann der für den Kunden“, erklärt Hüsgen.

Bei Fonds mit fünf Prozent Ausgabeaufschlag plus jährlichen Verwaltungsgebühren bleibt für die Bank deutlich mehr hängen als bei einem ETF. Die Rürup-Rente, an der Banken in der Regel hohe Provisionen verdienen, wurde dennoch nicht empfohlen.

Unterm Strich gab die Berliner Volksbank die besten Empfehlungen ab. Immerhin hatten deren Berater den Mut, den Kunden Aktienfonds zu empfehlen. Die Mitarbeiter der Targobank versuchten es in vier von zehn Fällen mit klassischen Rentenversicherungen, einer Anlageform, die zwar als sehr sicher, aber als kaum lukrativ gilt.

In Sachen Service waren die getesteten Banken im Schnitt gut, allerdings gab es auch Ausreißer wie die Santander Consumer Bank, deren Hotline-Mitarbeiter inhaltliche Fragen zu den Produkten kaum beantworten konnten.

SO WURDE GEWERTET

Um zu erfahren, welche Vorschläge die 13 Banken im Test in Sachen Vermögensaufbau machen, hat die Redaktion gemeinsam mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) drei Musterkunden (siehe Seite 72 und 73) entwickelt. An diesen orientierten sich unsere Testkunden in den über 100 Beratungsgesprächen vor Ort. Bei den Terminen vor Ort achteten die Tester vor allem darauf, wie der Berater auf ihre Wünsche einging, ihre finanzielle Situation erfasste, welche Vorschläge er machte und ob und wie

er über die Chancen, Risiken und Gebühren der empfohlenen Produkte informierte. Dieser Part ging mit 50 Prozent in die Gesamtwertung ein. Im zweiten Schritt wurden die empfohlenen Anlagen bewertet. Dieser Teil zählte 30 Prozent. Die restlichen 20 Prozent machte der Servicetest aus. Hier wurden die Internetseiten der Banken nach deren Informationsgehalt zum Thema Vermögensaufbau untersucht, zudem wurde mit Testanrufen und -E-Mails die Sachkenntnis der Servicemitarbeiter getestet.



GESAMTWERTUNG

Institut	Gesamt	Note
Berliner Volksbank	93,6	sehr gut
HypoVereinsbank	90,6	sehr gut
Frankfurter Volksbank	89,2	sehr gut
BBBank	88,1	sehr gut
Sparda-Bank West	86,9	gut
Deutsche Bank	84,3	gut
Ostächsische Sparkasse	84,0	gut
Hamburger Sparkasse	82,9	gut
Commerzbank	77,4	gut
Sparda-Bank Nürnberg	71,4	befriedigend
Targobank	71,2	befriedigend
Postbank	65,8	ausreichend
Santander Consumer Bank	63,7	ausreichend

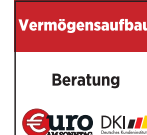
Ab 88 Punkten: sehr gut, ab 77,4 P.: gut, ab 68,1 P.: befriedigend, ab 60 P.: ausreichend. Quelle: DKI



PRODUKTEMPFEHLUNGEN

Institut	Gesamt	Note
Berliner Volksbank	28,5	sehr gut
Santander Consumer Bank	27,5	sehr gut
Hamburger Sparkasse	26,6	sehr gut
Sparda-Bank West	26,6	sehr gut
Frankfurter Volksbank	26,3	gut
HypoVereinsbank	25,5	gut
Ostächsische Sparkasse	25,2	gut
Deutsche Bank	24,9	gut
Sparda-Bank Nürnberg	24,8	gut
BBBank	24,6	gut
Postbank	23,3	gut
Commerzbank	22,7	befriedigend
Targobank	21,9	befriedigend

Ab 26,4 Punkten: sehr gut, ab 23,2 P.: gut, ab 20,4 P.: befriedigend. Quelle: DKI



BERATUNG

Institut	Gesamt	Note
Berliner Volksbank	49,0	sehr gut
HypoVereinsbank	48,4	sehr gut
Frankfurter Volksbank	46,8	sehr gut
BBBank	45,9	sehr gut
Sparda-Bank West	44,7	sehr gut
Deutsche Bank	42,8	gut
Ostächsische Sparkasse	40,6	gut
Commerzbank	38,6	befriedigend
Hamburger Sparkasse	37,5	befriedigend
Targobank	33,8	ausreichend
Sparda-Bank Nürnberg	32,9	ausreichend
Postbank	29,5	mangelhaft
Santander Consumer Bank	24,9	ungenügend

Ab 44 Punkten: sehr gut, ab 38,7 P.: gut, ab 34,1 P.: befriedigend, ab 30 P.: ausreichend, ab 26,4 mangelhaft. Quelle: DKI



KUNDENSERVICE

Institut	Gesamt	Note
Hamburger Sparkasse	18,8	sehr gut
Ostächsische Sparkasse	18,3	sehr gut
BBBank	17,6	sehr gut
HypoVereinsbank	16,7	gut
Deutsche Bank	16,6	gut
Frankfurter Volksbank	16,1	gut
Berliner Volksbank	16,1	gut
Commerzbank	16,1	gut
Sparda-Bank West	15,6	gut
Targobank	15,6	gut
Sparda-Bank Nürnberg	13,7	befriedigend
Postbank	13,0	ausreichend
Santander Consumer Bank	11,4	mangelhaft

Ab 17,6 Punkten: sehr gut, ab 15,5 P.: gut, ab 13,6 P.: befriedigend, ab 12 P.: ausreichend. Quelle: DKI