



# Sonderdruck

Auszug aus Heft 2/2016

## Anlageberatung der Banken

Finanztest

### Drei Banken beraten gut

Anlageberatung. Die Qualität der Bankberatung für Anleger hat sich seit unserem letzten Test verbessert. Aber es gibt noch viel Luft nach oben.

Die Fondsmarktwerte über die Monate April und Mai sind nicht so hoch wie im Sommer. Das ist ein Zeichen für eine gute Anlageberatung. Sie ermöglichen den Kunden, über längere Zeiträume hinweg zu investieren. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen. Sie sollten auch darauf achten, dass die Beratung nicht nur auf die Rendite abzielt, sondern auch auf die langfristige Vermögensaufbauung des Kunden.

Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen. Sie sollten auch darauf achten, dass die Beratung nicht nur auf die Rendite abzielt, sondern auch auf die langfristige Vermögensaufbauung des Kunden.

Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen. Sie sollten auch darauf achten, dass die Beratung nicht nur auf die Rendite abzielt, sondern auch auf die langfristige Vermögensaufbauung des Kunden.

gut gelingt, führen die Werte international zu positiven Renditerisikoprüfungen. Das hat zu erwarten.

OR werden Hauptprodukte empfohlen. Hauptprodukte zu empfehlen, ist bei den allermeisten Banken ein Zeichen für eine gute Anlageberatung. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Volksbanken und Sparkassen sind nicht auf die lange Dauer angelegt, sondern auf die kurzfristige Vermögensaufbauung des Kunden.

Insbesondere Sparkassen sind nicht auf die lange Dauer angelegt, sondern auf die kurzfristige Vermögensaufbauung des Kunden.

Drei von 23 Banken gut. Insgesamt hat sich die Anlageberatung der Banken seit unserem letzten Test verbessert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Qualität der Bankberatung für Anleger hat sich seit unserem letzten Test verbessert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

grüßten. Nur insgesamt waren fünf Banken, darunter die Sparkasse, die in den Beratungsgesprächen viel zu vielen Anlageempfehlungen machten.

Schließlich im Test sind die Hypothekendarlehen und die Finanzierungsleistungen der Banken für den Kauf von Immobilien zu berücksichtigen. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Für unsere Test haben wir die Beratungsgespräche ausgewertet. Darunter wurde auch die Beratung zur Hypothekendarlehensberatung und zur Immobilienfinanzierung.

#### Neuzeitliche Sparkasse hat überdurchschnittlich gute Anlageberatung

Die Sparkasse hat sich in der Anlageberatung der Kunden verbessert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.



Sparkasse Berlin: Die Berater empfehlen den Kunden sehr gut in fünf von sieben Beratungsgesprächen eine gute Anlageempfehlung.

schon vor dem Test empfohlen. Die Sparkasse hat sich in der Anlageberatung der Kunden verbessert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Sparkasse hat sich in der Anlageberatung der Kunden verbessert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.



Neuzeitliche Sparkasse: In sechs von sieben Beratungsgesprächen wurde der Kundemanager für den Anlageempfehlung des Kunden.

#### Immer wieder Überforderung

Die Kunden sind immer wieder überfordert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Kunden sind immer wieder überfordert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Kunden sind immer wieder überfordert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

Die Kunden sind immer wieder überfordert. Die Banken sollten sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen und ihnen die besten Anlageoptionen empfehlen.

# Drei Banken beraten gut

**Anlageberatung.** Die Qualität der Bankberatung für Anleger hat sich seit unserem letzten Test verbessert. Aber es gibt noch viel Luft nach oben.

**D**as Fundament steht, aber das Haus darauf noch nicht. Immer mehr Banken erfüllen die Voraussetzung für eine gute Anlageberatung. Sie ermitteln den „Kundenstatus“ überwiegend gut bis sehr gut und damit besser als in früheren Tests: Die Berater fragen nach dem Ziel, der gewünschten Laufzeit der Anlage und nach der Risikobereitschaft des Kunden. Die Geldanlagen, die sie dann anbieten, passen aber häufiger nicht zum Anleger.

Unser Testfall war nicht schwer. Eigentlich müsste ihn jeder Banker leicht lösen. Unsere Tester – geschulte Laien – wollten 45 000 Euro für zehn Jahre anlegen. Sie waren bereit, einen Teil des Geldes mit etwas Risiko zu investieren. Bei Bedarf sollte das Kapital rasch verfügbar sein. Sie gaben an, im Umgang mit Aktien keine Erfahrung zu haben. Ihre persönliche finanzielle Situation schilderten die Tester als gut. Sie erklärten, keine Schulden zu haben und zur Miete zu wohnen.

Die Bestnote für das „Lösen des Anlageproblems“ konnte erreichen, wer eine ausgewogene Mischung aus sicheren Renten- oder Festgeldanlagen und riskanteren Geldanlagen wie zum Beispiel Aktienfonds empfahl und dabei auch auf die Kosten der Geldanlage achtete.

Außerdem musste die Anlage im Notfall auch vor dem Ende der zehn Jahre ohne Probleme aufgelöst werden können.

## **Beratungen oft provisionsgetrieben**

Grobe Beratungsfehler im Test sind vermutlich nur selten auf das Unvermögen der Berater zurückzuführen, sondern eher auf provisionsgetriebene Verkaufsvorgaben der Institute. Obwohl der Kundenstatus und die Risikoeinstufung des Kunden fast durchweg

gut gelang, führte das nicht automatisch zu passenden Produktvorschlägen. Das hat uns gewundert.

## **Oft werden Hausprodukte empfohlen**

Hausprodukte zu empfehlen, ist bei fast allen Banken Usus. Sie bringen der Bank mehr Provisionen, dem Kunden aber selten eine „maßgeschneiderte Anlagelösung“, mit der etwa die Hypovereinsbank wirbt. Bei den Sparkassen bekommen Anleger Fonds der Dekabank oder der LBB-Invest. Die LBB-Invest ist eine Tochtergesellschaft der Dekabank, die wiederum eine 100-prozentige Tochter des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands ist. Die Deutsche Bank vermittelt gerne Fonds ihrer Tochtergesellschaft DWS Investment.

Volksbanken und Raiffeisenbanken sind stolz auf ihre enge Zusammenarbeit mit Instituten der Genossenschaftlichen Finanzgruppe wie der Bausparkasse Schwäbisch Hall, der R+V Versicherung oder der Fondsgesellschaft Union Investment.

Hausinterne Vorgaben müssen aber nicht zwingend zu schlechten Empfehlungen führen. Auch das zeigt unser Test.

## **Drei von 23 Banken gut**

Insgesamt hat sich die Anlageberatung der Banken fünf Jahre nach unserem letzten Test und acht Jahre nach der Finanzkrise (2007) etwas verbessert (siehe Kasten S. 5).

Gut beraten haben aber nur die Frankfurter Volksbank, die Sparda-Bank Berlin und die Nassauische Sparkasse. Das sind drei von 23 bewerteten Instituten. Es bleibt also noch viel Luft nach oben.

Das Gros der Kreditinstitute – darunter Großbanken wie Commerzbank, Deutsche Bank und Targobank – hat befriedigend ab-

geschnitten. Nur ausreichend waren fünf Banken, darunter die Postbank, die in drei Beratungsgesprächen viel zu riskante Anlagevorschläge machte.

Schlusslicht im Test sind die Hypovereinsbank und die Hannoversche Volksbank. Beide Banken berieten unsere Testkunden so schlecht, dass sie ein Mangelhaft für die Qualität ihrer Anlageberatung kassierten.

Für unseren Test haben wir 160 Beratungsgespräche ausgewertet. Getestet wurde von Juni bis September 2015 in je sieben Filialen von fünf Privatbanken, neun Genossenschaftsbanken und neun Sparkassen.

## **Nassauische Sparkasse hat überzeugt**

Überzeugen konnte beim Prüfpunkt „Lösen des Anlageproblems“ die Nassauische Sparkasse. Ihre Berater schlugen den Testern fast durchgehend einen ausgewogenen Mix aus festverzinslichen Wertpapieren und ver-



**Sparda-Bank Berlin: Die Berater ermittelten den Kundenstatus sehr gut. In fünf von sieben Testgesprächen gab es eine gute Anlageempfehlung.**

FOTO: IMAGO / STEINACH

## Unser Rat

**Anlageberatung.** Prüfen Sie alle Produktvorschläge, auch wenn Ihr Berater kompetent wirkt. Im Test haben nur Frankfurter Volksbank, Sparda-Bank Berlin und Nassauische Sparkasse gut beraten. Das Gros der Banken war befriedigend. Die Hypovereinsbank und die Hannoversche Volksbank berieten mangelhaft.

**Gespräch.** Bereiten Sie sich auf eine Beratung gut vor (Checkliste S. 6). Prüfen Sie, ob der Gesprächsinhalt und Ihre Anlagewünsche im Protokoll richtig wiedergegeben werden.

**Abschluss.** Unterschreiben Sie nicht sofort. Lesen Sie erst alle Unterlagen in Ruhe zuhause. Holen Sie auf jeden Fall Vergleichsangebote ein.

schiedenen mit Risiken verbundenen Dekafonds vor. Das war gut.

Gute Anlagevorschläge machte auch die Frankfurter Volksbank. Positiv überrascht hat uns, dass in jeder Beratung wenigstens für einen Teil der Anlagesumme auch ein börsengehandelter Indexfonds (ETF) empfohlen wurde, obwohl die Bank an dessen Vermittlung kaum verdient. Kunden sparen hier bares Geld, da ETFs keinen provisionsbelasteten Vertrieb haben und die laufenden Kosten deutlich niedriger sind als die für klassische Aktienfonds.

Am besten von allen Instituten schnitt im Prüfpunkt „Lösen des Anlageproblems“ die Frankfurter Sparkasse ab. Sie streute das Risiko, indem sie in den Testgesprächen eine risikogerechte Mischung aus täglich verfügbaren Anlagen, festverzinslichen Wertpapieren, offenen Immobilienfonds und breit streuenden Misch- und Aktienfonds

empfahl. Das passte sehr gut zum Anlagewunsch. Schade nur, dass die Sparkasse in einem Fall kein Beratungsprotokoll übergab. Wegen dieses Verstoßes gegen das Wertpapierhandelsgesetz kassierte sie eine Abwertung um eine halbe Note und verpasste so ein gutes Qualitätsurteil.

### Immer wieder Gesetzesverstöße

Banken missachteten Vorgaben, obwohl sie dabei immer wieder erwischt werden. Bei unserem letzten Test vor fünf Jahren hatten Institute in 65 Fällen kein Beratungsprotokoll ausgehändigt. Damals war die gesetzliche Vorschrift, bei einer Beratung über Wertpapiere ein Protokoll anzufertigen, in dem unter anderem Ziel, Zweck, Dauer der Geldanlagen sowie die Risikobereitschaft des Kunden erfasst werden, erst einige Monate in Kraft. Sie hatte sich aber offenbar noch nicht überall herumgesprochen.



**Nassauische Sparkasse:** In sechs von sieben Testberatungen passte der vorgeschlagene Anlagemix gut zu den Anlagewünschen des Kunden.



**Frankfurter Volksbank:** Das einzige Institut, das in allen Fällen börsengehandelte Indexfonds (ETF) empfahl, obwohl sie daran kaum verdient.

Heute – fünf Jahre später – klappt die Ausgabe der Protokolle bei einigen Instituten immer noch nicht. 15 Mal wurde gegen die bei Banken ungeliebte Protokollpflicht verstoßen, die demnächst durch eine europaweit geltende „Geeignetheitsprüfung und -erklärung“ ersetzt werden soll.

Den Vogel abgeschossen haben drei Banken aus dem Sparkassensektor. Die Kreissparkasse Köln, die Baden-Württembergische Bank und die Sparkasse Leipzig gaben unseren Testern jeweils in drei von sieben Fällen kein Protokoll. Da läuft wohl noch etwas systematisch falsch. Beim Qualitätsurteil haben wir drei Gesetzesverstöße in diesem Prüfpunkt mit einem Abzug um eine ganze Note bestraft (siehe „So haben wir getestet“, S. 4).

### Testsieg versemzelt

Die Stadtparkasse München wäre gemeinsam mit der Frankfurter Volksbank Testsieger geworden, wenn einer ihrer Berater nicht geschluppt hätte. Das Institut rutschte auf ein Befriedigend, weil der Berater kein Protokoll aushändigte.

Die Hamburger Sparkasse versemzelt ebenfalls ein mögliches gutes Qualitätsurteil für ihre Anlageberatung, weil sie in einem Beratungsfall kein Protokoll übergab.

Weitere Punktabzüge gab es vor allem beim Prüfpunkt „Produkt- und Kosteninformation“. Teilweise vergaßen Berater, die Produktinformationsblätter, das Preis-



Anbieter	<b>Finanztest</b> QUALITÄTSURTEIL	Lösen des Anlageproblems (65 %)	Ermitteln des Kundenstatus (15 %)	Produkt- und Kosteninfor- mation (15 %)	Gesprächs- ablauf (5 %)	Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle
Frankfurter Volksbank	GUT (2,2)	+ (2,5)	++ (1,3)	+ (2,0)	+ (1,6)	0
Sparda-Bank Berlin	GUT (2,3)	+ (2,5)	++ (1,4)	+ (2,5)	+ (2,2)	0
Nassauische Sparkasse	GUT (2,5)	+ (2,2)	+ (2,5)	⊖ (3,8)	+ (1,7)	0
Berliner Sparkasse	BEFRIEDIGEND (2,6)	○ (2,8)	+ (1,6)	○ (2,7)	+ (2,1)	0
Commerzbank	BEFRIEDIGEND (2,6)	○ (2,8)	++ (1,3)	○ (2,8)	+ (2,1)	0
BBBank	BEFRIEDIGEND (2,7)	○ (2,9)	+ (1,8)	○ (2,9)	+ (1,6)	0
Stadtsparkasse München	BEFRIEDIGEND (2,7)	+ (2,4)	++ (1,2)	+ (2,1)	+ (2,3)	1 <sup>1)</sup>
Deutsche Bank	BEFRIEDIGEND (2,8)	○ (3,1)	+ (1,8)	○ (2,7)	+ (1,6)	0
Frankfurter Sparkasse	BEFRIEDIGEND (2,8)	+ (1,9)	+ (1,6)	⊖ (4,4)	+ (2,1)	1 <sup>1)</sup>
Ostsächsische Sparkasse <sup>1)</sup>	BEFRIEDIGEND (2,8)	○ (2,9)	++ (1,3)	⊖ (4,3)	+ (1,9)	0
Hamburger Sparkasse	BEFRIEDIGEND (2,9)	○ (2,6)	++ (0,9)	○ (3,2)	+ (2,2)	1 <sup>1)</sup>
Targobank	BEFRIEDIGEND (3,0)	○ (3,4)	++ (1,1)	⊖ (3,7)	+ (1,8)	0
Sparda-Bank West	BEFRIEDIGEND (3,1)	○ (3,3)	+ (1,6)	○ (3,4)	+ (2,5)	0
Berliner Volksbank	BEFRIEDIGEND (3,2)	⊖ (3,7)	+ (1,7)	○ (3,2)	++ (1,4)	0
Volksbank Stuttgart	BEFRIEDIGEND (3,3)	○ (3,0)	+ (1,9)	○ (2,8)	+ (2,0)	1 <sup>1)</sup>
Kreissparkasse Köln	BEFRIEDIGEND (3,4)	+ (2,2)	+ (1,6)	⊖ (4,2)	+ (2,0)	3 <sup>1)</sup>
Sparda-Bank München	AUSREICHEND (3,7)	⊖ (3,7)	+ (1,9)	○ (2,8)	+ (1,7)	1 <sup>1)</sup>
Sparda-Bank Südwest	AUSREICHEND (3,7)	○ (3,2)	○ (2,7)	⊖ (3,6)	○ (2,6)	1 <sup>1)</sup>
Deutsche Postbank	AUSREICHEND (3,8)	⊖ (4,5)	+ (1,9)	○ (3,0)	+ (2,1)	0
BW-Bank	AUSREICHEND (4,1)	○ (3,2)	○ (2,7)	⊖ (3,7)	+ (2,1)	3 <sup>1)</sup>
Sparkasse Leipzig	AUSREICHEND (4,3)	⊖ (3,7)	++ (1,5)	⊖ (4,0)	+ (1,8)	3 <sup>1)</sup>
Hypovereinsbank	MANGELHAFT (4,6)	- (4,6) <sup>1)</sup>	+ (2,2)	○ (3,5)	○ (2,6)	0
Hannoversche Volksbank	MANGELHAFT (4,8)	- (4,8) <sup>1)</sup>	++ (1,1)	+ (2,3)	++ (1,3)	0

Bewertungen: ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5).  
○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5).  
- = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.  
\*) Führt zur Abwertung (siehe Kasten „So haben wir getestet“).  
1) Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Gesprächen.

## So haben wir getestet

### Im Test

Wir haben von Juni bis September 2015 die Qualität der Anlageberatung von fünf bundesweit tätigen Privatbanken sowie von großen Genossenschaftsbanken und Sparkassen getestet. Ausgewählt wurde nach der Höhe der Einlagen und Zahl der Zweigstellen. Wir haben 53 geschulte Tester eingesetzt und 160 Gesprächsprotokolle ausgewertet. Das waren sieben pro Institut, sechs bei der Ost-sächsischen Sparkasse. Die Tester wollten 45 000 Euro für zehn Jahre anlegen. Sie waren bereit, einen Teil des Geldes mit etwas Risiko anzulegen. Bei Bedarf sollte das Kapital rasch verfügbar sein. Nicht bewertet wurde die Sparkasse Hannover, weil für eine Anlageempfehlung ein Konto eröffnet werden musste.

### Abwertung des Qualitätsurteils

Ist eine Bank beim „Lösen des Anlageproblems“ mangelhaft, so kann das Qualitätsurteil nicht besser als mangelhaft sein. Die Prüfung „Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle“ erfasst Verstöße

gegen das Wertpapierhandelsgesetz. Bei einem Verstoß wurde das Qualitätsurteil um eine halbe Note, bei drei Verstößen um eine ganze Note abgewertet.

### Lösen des Anlageproblems (65 %)

Wir haben geprüft, ob sich der Anlagevorschlag für den Testfall eignete. Dazu wurde geprüft, ob das Risiko der empfohlenen Anlage zum Fall passte. Folgende Punkte wurden negativ bewertet: Wenn anstelle einer Anlagenmischung eine Einzelanlage empfohlen wurde, wenn die Produkte kurzfristig nicht veräußerbar waren und zum Vermögensaufbau nicht geeignet waren. Punktabzüge gab es auch, wenn es eine vergleichbare Anlage mit geringeren laufenden Kosten gab. Negativ bewertet wurden Empfehlungen, deren Laufzeit nicht die gewünschte Anlagedauer von zehn Jahren berücksichtigte.

### Ermitteln des Kundenstatus (15 %)

Geprüft wurde, ob der Berater nach den Zielen der Geldanlage wie dem Zweck,

der Dauer und der Risikobereitschaft des Kunden fragte. Außerdem musste er persönliche Daten sowie Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden mit Geldanlagen erfragen. Er musste Einkommen, Vermögen und Schulden des Testkunden ermitteln und die Daten in einem Kundenprofil zusammenfassen.

### Produkt- und Kosteninformation (15 %)

Geprüft wurde, ob der Berater wichtige Merkmale wie Laufzeit, Risiken und Renditeerwartung sowie die Möglichkeit, die Anlagen vorzeitig zu kündigen, erklärte. Bewertet wurde, inwieweit der Berater über Kosten und Provisionen der Produkte aufklärte und ob er wichtige Unterlagen wie Preisverzeichnisse und Produktinformationsblätter aushändigte.

### Gesprächsablauf (5 %)

Bewertet wurde, ob die Terminvereinbarung funktionierte, ob das Gespräch pünktlich begann und wie diskret es ablief. Außerdem sollte der Berater dem Kunden eine Visitenkarte überreichen.

**Die FC Bayern Sparkarte ist nur etwas für Fans. Sie hat nicht mal 1 Prozent Rendite gebracht. Der Vorschlag des Beraters der Hypovereinsbank, alles Geld dort zu sparen, war mangelhaft.**



Leistungs-Verzeichnis oder die gesetzlich vorgeschriebenen „Wesentlichen Anlegerinformationen“ auszuhändigen. Die Blätter sind für Kunden immens wichtig, weil sie erklären, wie eine Anlage funktioniert, was für Risiken sie hat und wie viel sie kostet.

### Zwei Banken berieten mangelhaft

Das Qualitätsurteil mangelhaft kassierten die Hannoversche Volksbank und die Hypovereinsbank, die Teil der UniCredit, einer der größten Bankengruppen Europas, ist.

Bei der Hannoverschen Volksbank waren die Anlagevorschläge in vier der sieben Gespräche mit den Testkunden viel zu riskant. Das überraschte uns, da die Berater der Bank die Kundenwünsche genau erfragten und im Prüfpunkt „Ermitteln des Kundenstatus“ sogar sehr gut waren.

Die Empfehlung, je 15 000 Euro in einen Mischfonds mit hohem Aktienanteil sowie in einen deutschen Aktienfonds und einen weltweit investierenden Aktienfonds anzulegen, war mangelhaft, da sie über das vom Kunden gewünschte mittlere Risiko hinausging. Ähnlich riskant waren auch drei weitere Produktvorschläge. Das brachte der Bank ein Mangelhaft ein.

### Am Callcenter gescheitert

Kaum zu glauben, aber auch einmalig war, was ein Tester bei der mangelhaft getesteten Hypovereinsbank erlebte. Falsch beraten wurde er bereits vom Callcenter der Bank, das er nur anrief, um einen Termin in der Filiale zu vereinbaren.

Als er dort nach Aufforderung seinen Anlagewunsch geschildert hatte, wurde ihm nach kurzer telefonischer Beratung für die gesamten 45 000 Euro die FC Bayern Sparkarte angeboten.

Das ist ein Sparbuch, dessen Zinsen steigen, wenn die Bundesligakicker des FC Bayern erfolgreich sind. Zum Vermögensaufbau ist es allerdings nicht geeignet (siehe Kasten rechts).

## Anlageempfehlung

### Gute und schlechte Produktvorschläge

45 000 Euro wollten unsere Tester für zehn Jahre anlegen. Sie waren bereit, einen Teil der Summe riskant anzulegen, wollten aber im Bedarfsfall rasch über ihr Geld verfügen können.

Natürlich gibt es für diesen Anlagewunsch verschiedene Lösungen. Wichtig war uns, dass die Berater die 45 000 Euro auf mehrere Produkte verteilten und eine ausgewogene Mischung aus sicheren Renten- oder Festgeldanlagen und riskanteren Aktienanlagen vorschlugen.

#### Sehr gute Lösungen

Sehr gut war der Vorschlag eines Beraters der Frankfurter Volksbank. Er empfahl, je 15 000 Euro in einen defensiven europäischen Mischfonds und in einen defensiven globalen Mischfonds zu investieren. Je 7 500 Euro sollten in einen flexiblen globalen Mischfonds sowie in einen börsenhandelnden Indexfonds (ETF) auf den Weltaktienindex MSCI World fließen.

Ein Sehr gut bekam die Empfehlung der Nassauischen Sparkasse. Der Testkunde sollte hier 6 000 Euro in einen offenen Immobilienfonds, 12 000 Euro in einen weltweit investierenden Aktien- und 15 000 Euro in einen defensiven europäischen Mischfonds sowie 12 000 Euro in ein festverzinsliches Wertpapier anlegen.

Sehr gut fanden wir auch einen Vorschlag der Hamburger Sparkasse. Der Kunde sollte 14 000 Euro in einen weltweit investierenden Aktienfonds, 9 000

Euro in einen offenen Immobilienfonds und 22 000 Euro in eine sichere Inhaberschuldverschreibung stecken.

#### Schlechte Anlageempfehlungen

Ein Eigentümer schoss ein Berater der Hypovereinsbank. Sein Vorschlag, die gesamten 45 000 Euro in die regulär mit 0,08 Prozent verzinste FC Bayern Sparkarte zu stecken, war mangelhaft. Trotz Extrazinsen, die es nach jedem zehnten Bundesligaheimtor der Bayern pro Jahr gab, und einem Zinsbonus für den Deutschen Meistertitel erzielten Sparer letztes Jahr nur eine Rendite von deutlich unter 1 Prozent.

Die Postbank, die im Test insgesamt ausreichend abschnitt, kassierte für drei Anlageempfehlungen ein Mangelhaft. In zwei Fällen empfahl sie, das Geld in etwa gleichen Anteilen in einen weltweiten Aktienfonds sowie in zwei Mischfonds mit hohem Aktienanteil zu investieren. In einem weiteren Fall sollte das Geld zu je einem Drittel in einen Mischfonds mit hohem Aktienanteil und in zwei Aktienfonds investiert werden. Davon legte ein Aktienfonds in weltweite und der andere überwiegend in deutsche Aktien an.

In 26 Testgesprächen waren die Anlageempfehlungen der Institute mangelhaft. Viele waren zu riskant, in mehreren Fällen war das Geld nicht rechtzeitig wieder verfügbar. Zudem wurden häufig unpassende Produkte wie Bausparverträge, Zertifikate und fonds- oder indexgebundenen Rentenversicherungen empfohlen.

### „Persönlicher Termin eher unüblich“

Unserem Tester, der noch mal auf eine Beratung in einer Filiale der Hypovereinsbank drängte, beschied der Mitarbeiter des Callcenters, dass ein persönlicher Termin „eher unüblich“ sei. Der Kunde könne den per Post übersandten Vertrag für die Sparkarte einfach unterschrieben zurücksenden.

Die Vertragsunterlagen kamen nicht an. Der Tester hakte nach. Am Telefon erfuhr er: „Die Unterlagen sind verschickt. Nochmals können sie nicht versandt werden.“

Schlechter kann eine Beratung kaum laufen. Und es gab noch weitere mangelhafte Beratungen der Hypovereinsbank.

In zwei Fällen wurde Kunden für einen Teil ihres Geldes der geschlossene Dachfonds Sachwerte Portfolio 2 der Wealth Management Capital Holding GmbH angeordnet, die eine Hypovereinsbanktochter ist. Der Fonds, der vor Ende 2026 nicht gekün-

digiert werden kann, ist laut „Wesentlicher Anlegerinformation“ „nicht für Anleger geeignet, die ihr Geld vor dem Ende der Laufzeit aus dem Fonds wieder zurückziehen wollen“.

Das Geld in dem Fonds ist bei Bedarf nicht verfügbar. Obendrein hat er Einmalkosten von knapp 15 Prozent und laufende Kosten von mehr als 1 Prozent pro Jahr. Verluste bis hin zum Totalverlust sind nicht ausgeschlossen. Nur wenn die Zielfonds, in die der Dachfonds investiert, erfolgreich in Immobilien, Energie und Infrastruktur sowie in nicht börsennotierte Unternehmen investieren, können sie sich vielleicht rentieren.

Schon wegen ihrer Komplexität Anlegern ohne Aktienerfahrung kaum zu erklären, war auch die Empfehlung zweier Berater, konzerneigene Garantiezertifikate zu kaufen. Diesen Zertifikaten liegen als Basiswert zwei Anlagen zugrunde, deren Gewichtung

sich abhängig vom Sicherungssystem ändern kann. Bei den Anlagen handelt es sich um einen aktiv gemanagten Mischfonds sowie um einen von der Bank berechneten Geldmarktindex. Er wird von der UniCredit Bank Austria aufgelegt, die wie die Hypovereinsbank zur italienischen Großbank UniCredit gehört.

### Zweitmeinung einholen

Fazit: Berater, die von unseren Testkunden überwiegend als nett und kompetent eingestuft wurden, ermittelten den Kundenstatus oft richtig und informierten zufriedenstellend über die Produkte und Kosten dafür. Ordentliche Vorarbeit ist aber keine Garantie für gute Anlageempfehlungen. Kunden müssen wohl oder übel eine Zweitmeinung einholen oder die Produktvorschläge von einer Verbraucherzentrale prüfen lassen. ■

## Checkliste

### Gute Vorbereitung bringt Anleger ans Ziel

Spätestens seit dem Beginn der Finanzkrise (2007) haben Anleger gelernt, dass die Berater in den Banken immer auch Verkäufer sind. Sie wollen vor allem die Produkte ihrer Kooperationspartner verkaufen. Daran verdienen sie oder ihre Bank am meisten.

Damit Kunden nicht etwas angedreht bekommen, was nicht zu ihnen passt, ist eine gute Gesprächsvorbereitung wichtig. Unsere Checkliste sagt, welche Fragen sie vor, während und nach dem Gespräch stellen sollten.

#### Vor dem Gespräch

- **Ziel.** Welches Ziel verfolgen Sie mit Ihrer Geldanlage? Dient sie der Altersvorsorge oder wollen Sie sich ein neues Auto oder eine Immobilie anschaffen?
- **Dauer.** Wann brauchen Sie Ihr Geld? Wie lange können Sie Ihr Geld entbehren?
- **Risiko.** Welches Risiko wollen Sie eingehen? Erklären Sie dem Berater,

ob Ihr Geld absolut sicher oder risikoorientiert angelegt werden soll.

Um Missverständnisse bei der Risikoeinschätzung zu vermeiden, sollten Sie festlegen, wie viel Prozent Ihres Geldes Sie im schlechtesten Fall als Verlust akzeptieren würden.

#### Während des Gesprächs

- **Risikoklasse.** Lassen Sie sich die einzelnen Begriffe für die meist fünf Risikoklassen der Banken vom Berater erklären. Wenn Sie kein Geld verlieren wollen, sollten Sie sicherheitsorientiert (Klasse 1) anlegen. Sind Sie – wie in unserem Modellfall – bereit, einen Teil des Geldes mit Risiko anzulegen, müssten Sie eine mittlere Risikostufe wählen.
- **Kosten.** Fragen Sie, wie hoch die Kosten in Euro und in Prozent für ein empfohlenes Produkt sind.
- **Empfehlung.** Berater von Banken und Sparkassen empfehlen lieber Produkte ihrer eigenen Häuser als die der Konkurrenz. Fragen Sie nach

Interessenskonflikten des Beraters und ob es ähnliche Produkte von anderen Anbietern zu besseren Konditionen gibt.

- **Bedenkzeit.** Unterschreiben Sie nichts während des Gesprächs und nehmen Sie sich eine Bedenkzeit. Diese ist vor allem auch nach telefonischen Beratungen wichtig.

#### Nach dem Gespräch

- **Protokoll.** Prüfen Sie in Ruhe, ob das Beratungsprotokoll den Gesprächsinhalt richtig wiedergibt. Angaben wie Zweck, Dauer, Verfügbarkeit Ihrer Geldanlagen sowie Ihre Risikobereitschaft sollten exakt beschrieben werden. Stimmt etwas nicht, lassen Sie es in der Bank ändern.
- **Kaufentscheidung.** Schließen Sie nur Verträge ab, die zu Ihren Wünschen und insbesondere zu Ihrer Risikoneigung passen. Holen Sie Vergleichsangebote bei anderen Banken ein. Sie können sich auch an eine Verbraucherzentrale wenden.