

Was Bankberater draufhaben

Vermögensaufbau » Geldanlegen war schon mal leichter. Verbraucher, die sich an eine Bank wenden, bekommen viele Tipps. Nicht alle taugen etwas, zeigt unser Test

VON FELIX PETRUSCHKE

Schon aus kleinen Gedankenexperimenten lassen sich manchmal interessante Schlüsse ziehen: Was würden Sie zum Beispiel mit 10 000 Euro machen, die Ihnen ohne jede Gegenleistung in die Hand gedrückt werden? Diese Frage stellte das Meinungsforschungsinstitut Kantar 1000 Personen ab 16 Jahren. Das Ergebnis: Jeder Dritte würde das Geld verpressen, mehr als jeder Vierte aber versuchen, es gewinnbringend anzulegen – zum Beispiel in Wertpapiere. Die übrigen würden das Geld aufs Sparbuch legen. „Der Anteil der Befragten, die das geschenkte Geld anlegen oder sparen würden, ist auffallend hoch“, sagt Frank Kuczera von der Postbank, Auftraggeber der Kantar-Erhebung.

Die Frage für viele Sparer ist jedoch: Wie können sie ihr Geld am besten anlegen? Die Antwort darauf drängt umso

mehr, als die Inflationsrate zuletzt deutlich angezogen hat. Zudem drohen für Einlagen auf Giro- und Tagesgeldkonten, mitunter nun auch schon auf Sparguthaben, Strafzinsen. Was also tun? Und was passt konkret zur persönlichen Lebenssituation des Sparerers?

Die naheliegende Lösung für viele Verbraucher ist ein Besuch beim Bankberater. Doch Vorsicht: Auch der vermeintliche Experte empfiehlt nicht immer die besten und individuell passenden Finanzprodukte. Das zeigt der Test „Vermögensaufbau 2021“, den das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von Euro am Sonntag gemacht hat.

Ziel der Untersuchung war es herauszufinden, wie Anleger ein Vermögen aufbauen können, ohne während der Sparphase auf ein gewisses finanzielles Polster zu verzichten. Das DKI checkte 14 Banken, darunter sowohl überregionale Häuser wie die Commerzbank, die Targobank oder die Deutsche Bank, als auch

8

von zehn **Testkunden** halten die von ihnen geprüften Bankberater für „kompetent“ oder „sehr kompetent“.

regionale Institute wie die Volksbank Stuttgart oder die Sparda-Bank Hessen. Die genauen Kriterien des Tests stehen im Kasten „So wurde gewertet“ auf Seite 33. Dort finden Sie auch die Tabellen zur „Gesamtwertung“ sowie zu den drei Testkategorien „Beratung“, „Produktempfehlung“ und „Kundenservice“.

Um die Beratungsqualität für verschiedene Lebenslagen überprüfen zu können, schickte das DKI zu jeder Bank sechs anonyme Testkunden, die sich als Berufseinsteiger, junge Familie oder Gutverdiener ausgaben (siehe Musterprofile auf den Seiten 30 bis 32). Die Protokolle dieser Gespräche und die Anlageempfehlungen der Berater bildeten die Basis für die Auswertung. Die meisten Punkte vergab das DKI bei allen drei Musterprofilen, wenn eine Bank Indexfonds, also ETFs, oder Bank-Genossenschafts-Anteile für den Vermögensaufbau empfahl. Null Punkte gab es hingegen für die Empfehlung von Tagesgeld,

JUNGE FAMILIE

Institut	Gesamt	Note
BBBank	104,7	sehr gut +
Volksbank Stuttgart	96,5	sehr gut +
Hypovereinsbank	93,1	sehr gut +
Kieler Volksbank	91,5	sehr gut +
...		
Sparda-Bank Hessen	45,2	mangelhaft
Santander	44,5	mangelhaft

ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

DIE DATEN

ALTER	Mitte 30
FAMILIENSTAND	verheiratet, 2 Kinder
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	4200 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	8000 €
WOHNT	zur Miete (1100 € warm)
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	300 €
NICHT ERWÜNSCHT	Ausbildungsversicherung

BERUFSEINSTEIGER

Institut	Gesamt	Note
Stadtsparkasse München	99,5	sehr gut +
Kieler Volksbank	97,8	sehr gut +
Volksbank Stuttgart	86,5	sehr gut
Santander	80,5	gut
...		
Postbank	51,8	mangelhaft
Berliner Sparkasse	44,8	mangelhaft

ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

DIE DATEN

ALTER	Mitte 20
FAMILIENSTAND	ledig
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	1800 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	2000 €
WOHNT	zur Miete (500 € warm)
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	200 €
NICHT ERWÜNSCHT	Bausparvertrag

GUTVERDIENER

Institut	Gesamt	Note
Berliner Sparkasse	96,3	sehr gut +
Stadtsparkasse München	85,1	sehr gut
Targobank	80,3	gut
Sparda-Bank Hessen	79,1	gut
...		
Hypovereinsbank	50,1	mangelhaft
Postbank	46,7	mangelhaft

ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

DIE DATEN

ALTER	Mitte 50
FAMILIENSTAND	verheiratet, 2 Kinder
HAUSHALTSEINKOMMEN (NETTO)	6700 €
FLÜSSIGES VERMÖGEN	12 000 €
WOHNT	im Eigenheim
MONATLICHER ANLAGEBETRAG	500 €
NICHT ERWÜNSCHT	Bausparvertrag

eines Sparbuchs mit weniger als 0,5 Prozent Zinsen, von Geldmarktfonds sowie im Fall der Profile Berufseinsteiger und Gutverdiener von Bausparverträgen.

Die Beratung macht's

Das Feedback der Testkunden fiel höchst unterschiedlich aus. Nach dem Besuch der GLS Bank sagte ein Testkunde etwa: „Der Berater ist konkret auf meine Wünsche und Anliegen eingegangen. Dabei hat er mir verschiedene Möglichkeiten gezeigt, das Geld für mich arbeiten zu lassen.“ Deutlich weniger begeistert zeigte sich ein Kunde der Berliner Sparkasse: „Es wurde eher etwas verkauft, anstatt über die Produkte zu beraten. Auch wurde nicht nach den persönlichen Präferenzen gefragt.“

Zum Test: Die Ergebnisse variieren sehr stark. So schafften einerseits fünf Banken in der Kategorie „Produkttemp-

fehlung“ ein „sehr gut“ oder die Bestnote „sehr gut +“, andererseits reichte es hier für vier Anbieter nur zu einem „ausreichend“ oder „mangelhaft“. Ähnlich bei den Musterprofilen. Hier bekamen gleich fünf Institute in mindestens einem Fall die Note „mangelhaft“. Zugleich konnten aber zahlreiche andere Anbieter überzeugen.

In der Kategorie „Beratung“ räumten etwa gleich sieben Institute die Bestnoten „sehr gut +“ oder „sehr gut“ ab. Positiv fiel den Prüfern auf, dass 87 Prozent der Bankberater nach den Erfahrungen der Testkunden beim Vermögensaufbau fragten. Auch nach bereits bestehenden Versicherungen wurde häufiger gefragt als noch im Vorjahr (in 37 Prozent der Fälle). Am gründlichsten waren hier die Berater der Deutschen Bank.

Darüber hinaus konnten acht von zehn Bankberatern die empfohlenen Produkte für die Geldanlage sehr ver-

ständig erklären. Auch die anfallenden Kosten – etwa für Fonds – wurden von ihnen „ausführlich“ oder gar „sehr ausführlich“ aufgedrösel.

In Pandemie-Zeiten ebenfalls nicht zu unterschätzen: Mehr als drei Viertel der Beratungsgespräche fanden in einem abgetrennten Raum statt. Selbst Mitarbeiter des Robert Koch-Instituts könnten also ruhigen Gewissens ein Beratungsgespräch vereinbaren.

Sieger: Kieler Volksbank

Sieger im Vergleich wurde die Kieler Volksbank. Sie landete in allen Testkategorien auf vorderen Plätzen und bekam die Gesamtnote „sehr gut +“. Die Prüfer des DKI überzeugte besonders, dass (von einer Ausnahme abgesehen) alle Berater das Risikoprofil der Kunden ausführlich analysierten. Anschließend teilten vier von sechs Beratern die verfügbare Anlagesumme auf verschiedene Finanzprodukte auf. Ganz nach



GESAMTWERTUNG

Institut	Gesamt	Note
Kieler Volksbank	94,5	sehr gut +
Volksbank Stuttgart	91,7	sehr gut +
Stadtsparkasse München	89,9	sehr gut
BBBank	86,3	sehr gut
Berliner Sparkasse	85,4	sehr gut
GLS Bank	80,0	gut
Targobank	76,7	gut
Commerzbank	75,5	gut
Deutsche Bank	75,2	gut
Sparda-Bank Hessen	74,3	gut
Hypovereinsbank	73,1	gut
Sparda-Bank Hannover	66,7	befriedigend
Santander	64,0	befriedigend
Postbank	53,7	ausreichend

ab 91,0 Punkten: sehr gut+; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

der goldenen Börsenregel: „Nicht alle Eier in einen Korb.“

In der Kategorie „Produkttempfehlung“ konnte die Volksbank von der Förde zusätzlich mit überdurchschnittlich guten und individuell zugeschnittenen Empfehlungen punkten, darunter waren etwa Mischfonds (Aktien/Anleihen), reine Aktienfonds und fondsbaasierte Rentenversicherungen. Die Folge: Alle Berater konnten durch ihr kompetentes Verhalten das Vertrauen der Testkunden gewinnen. „Es war ein sehr angenehmes, interessantes und aufschlussreiches Beratungsgespräch. Die Produkte sowie die Risiken sind mir wirklich sehr gut und ausführlich erklärt worden“, sagte ein Testkunde.

Verlierer: Postbank

Anders sah es beim abgeschlagenen Testverlierer aus. Die Postbank belegte sowohl bei der Beratung als auch im Musterprofil „Gutverdiener“ den letzten Platz. Die Prüfer bemängelten insbesondere, dass in mehr als der Hälfte der Gespräche die aktuelle Lebenssituation des Testkunden nicht umfangreich erfragt

wurde. Das macht eine passende und individuelle Anlageberatung schwierig. Die Rentenlücke, also die Kluft zwischen letztem Nettoeinkommen und Altersversorgung, wurde in keinem der Gespräche berechnet. Nur jeder dritte Berater fragte nach bestehenden Altersvorsorgeverträgen. Juristisch bewegt sich die Postbank zudem auf gefährlichem Terrain: Die Mehrheit der Berater empfahl Wertpapiere als mögliche Geldanlage, vergaß dabei aber, eine Geeignetheitserklärung anzufertigen. DKI-Chef Jörn Hüsgen betont, dass diese „gesetzlich vorgeschrieben ist und dem Kunden verdeutlichen soll, warum die empfohlene Geldanlage zu seinen Vorstellungen passt“.

Angesichts dieser Defizite wäre keiner der Testkunden bereit, bei der Postbank sein Geld anzulegen. Ein Tester fasst seine Erfahrungen mit den Worten zusammen: „Der Berater wirkte sehr misstrauisch auf mich, er hat überhaupt nicht versucht, irgendeine persönliche Ebene zu mir zu finden.“

Hier noch eine Reihe weiterer Auffälligkeiten, die der Test ans Licht brachte: Auch bei den drei Musterprofilen zeig-

4

der 14 getesteten Banken bekamen in der Kategorie „Produkttempfehlung“ die Wertung „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

ten sich Unterschiede bei den Beratungsgesprächen. In nur 14 Prozent der Testfälle wurden die vorgeblichen Berufseinsteiger etwa nach vorhandenen Schulden gefragt. Bei der jungen Familie waren es immerhin 32 Prozent, beim Gutverdiener 39 Prozent. Positiv fiel auf, dass die Berufseinsteiger häufiger als die anderen ausführlich auf die Risiken der gewählten Anlagestrategie hingewiesen wurden. Zudem probierte keiner der Berater, den Einsteigern (und den Gutverdienern) einen Bausparvertrag zu verkaufen. Ziemlich abgeschmackt fanden die Prüfer dann aber den Versuch, dem Berufseinsteiger noch etwas völlig anderes andrehen zu wollen, etwa ein Girokonto oder eine Versicherung. In etwa jedem dritten Beratungsgespräch kam das vor.

Obwohl manche Banken also in einigen Bereichen noch Luft nach oben haben, überwog insgesamt ein positiver Eindruck bei den Testkunden: Acht von zehn halten ihren Berater für „kompetent“ oder gar „sehr kompetent“. Eine gute Basis für einen erfolgreichen Vermögensaufbau.



BERATUNG

Institut	Gesamt	Note
Kieler Volksbank	100,0	sehr gut +
Stadtsparkasse München	94,0	sehr gut +
Volksbank Stuttgart	93,5	sehr gut +
Deutsche Bank	93,4	sehr gut +
Berliner Sparkasse	89,1	sehr gut
Targobank	88,3	sehr gut
Hypovereinsbank	85,2	sehr gut
BBBank	84,9	gut
Commerzbank	84,8	gut
GLS Bank	76,1	gut
Santander	66,1	befriedigend
Sparda-Bank Hessen	61,8	befriedigend
Sparda-Bank Hannover	55,5	ausreichend
Postbank	37,1	ungenügend

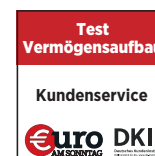
ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab: 44,4 P.: mangelhaft; unter 44,4 P.: ungenügend; Quelle: DKI



PRODUKTEMPFEHLUNG

Institut	Gesamt	Note
Sparda-Bank Hannover	95,6	sehr gut +
BBBank	93,0	sehr gut +
GLS Bank	88,2	sehr gut
Volksbank Stuttgart	86,4	sehr gut
Stadtsparkasse München	85,0	sehr gut
Kieler Volksbank	84,5	gut
Sparda-Bank Hessen	83,7	gut
Berliner Sparkasse	80,8	gut
Santander	70,1	befriedigend
Postbank	64,7	befriedigend
Targobank	59,7	ausreichend
Commerzbank	57,9	ausreichend
Hypovereinsbank	53,5	ausreichend
Deutsche Bank	48,5	mangelhaft

ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab: 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



KUNDENSERVICE

Institut	Gesamt	Note
Kieler Volksbank	96,0	sehr gut +
Volksbank Stuttgart	95,5	sehr gut +
Sparda-Bank Hessen	91,6	sehr gut +
Stadtsparkasse München	87,2	sehr gut
Berliner Sparkasse	83,1	gut
BBBank	79,7	gut
Postbank	78,9	gut
Commerzbank	78,3	gut
GLS Bank	77,5	gut
Targobank	73,4	gut
Hypovereinsbank	72,2	befriedigend
Deutsche Bank	69,9	befriedigend
Sparda-Bank Hannover	51,5	mangelhaft
Santander	49,5	mangelhaft

ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 P.: sehr gut; ab 72,3 P.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab: 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)