

Mehr Verkäufer als Berater

Banken im Test » Die Qualität der Beratung hat im Vergleich zum vergangenen Jahr nachgelassen. Welche Institute am besten abschnitten und wie bewertet wurde

VON FELIX PETRUSCHKE

Die Deutschen verfügen über mehr Geld als jemals zuvor. Im vergangenen Jahr wuchs das private Geldvermögen auf über sechs Billionen Euro. Das lag vor allem daran, dass trotz Nullzins immer mehr gespart wird: Von 100 Euro verfügbarem Einkommen werden mittlerweile durchschnittlich elf Euro auf die hohe Kante gelegt.

Wie aber soll man das viele Geld richtig anlegen? Nach wie vor suchen viele Menschen, ganz klassisch, Rat in einer Bankfiliale. Die richtige Auswahl zu treffen fällt jedoch häufig schwer. Welche Bank ist für mich die richtige, worauf muss ich bei der Beratung achten, und ist die empfohlene Anlage auch ausreichend sicher oder letztlich doch zu riskant für mich?

Um diese Fragen zu beantworten, haben Testkäufer (Fachbegriff: Mystery Shopper) die Beratungsqualität von 14 Banken untersucht. Darunter sind bundesweit tätige Filialbanken und ausgewählte Regionalbanken. Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) hat den Test „Beste Anlageberatung“ im Auftrag von €uro am Sonntag ausgeführt. Es war die neunte Untersuchung dieser Art.

Sparkasse Holstein ganz vorn

Erfreulich: Die Anzahl der getesteten Banken mit der Gesamtnote „sehr gut“ hat sich von drei auf fünf erhöht. Die Sparkasse Holstein sicherte sich den Spitzenplatz. Das passt auch zu der generellen Erkenntnis, dass regionale Banken hinsichtlich der Beratungsqualität mit den überregionalen Geldhäusern mehr als mithalten können.

Weniger erfreulich ist hingegen, dass sich die Unterschiede bei der Beratungsqualität vergrößert haben. Das spiegelt sich in den Testergebnissen der einzelnen Kategorien wider: Erstmals wurden mehrere Banken lediglich mit der Note „ausreichend“ oder gar „ungenügend“ bewertet.

Diese Spaltung zeigt sich auch an den Aussagen unserer Testkunden. Manche waren mit der Beratung durchweg zufrieden: „Das Beratungsgespräch war ein rundum gelungenes Erlebnis. Es gab keinen Kritikpunkt, Schulnote: sehr

gut!“, äußerte sich ein Tester über die GLS Bank. Manche bemängelten dagegen lange Wartezeiten, wie bei der Volksbank Stuttgart: „Es gab zu wenig Personal, daher musste der Termin kurzfristig verlegt werden.“ Wieder andere hatten den Eindruck, weniger als Kunde, sondern vielmehr als Goldesel betrachtet zu werden: „Ich fühlte mich wie bei einer Verkaufspräsentation. Der Berater drängte auf eine schnelle Entscheidung“, so ein Tester über die Beratung der BBBank.

Strenge Kriterien

Doch der Reihe nach. Die Qualität der Anlageberatung wurde anhand von 530 Kundenkontakten innerhalb der Zeitspanne von August bis Dezember 2019 geprüft.

Die Testpersonen orientierten sich an 250 Einzelkriterien. Sie absolvierten Beratungstermine in Bankfilialen, ließen sich am Telefon über geeignete Anlageformen informieren, testeten die Qualität der Banken beim Umgang mit Kunden via E-Mail und prüften die Brauchbarkeit der Onlineauftritte der 14 Häuser. Bei ihren Kontakten gaben sich die Testkunden entweder als defensiv-konservativ, als renditeorientiert oder als offensiv-risikobereit aus und erklärten, sie wollten 20 000 Euro für die Dauer von zehn Jahren anlegen (siehe „So wurde gewertet“ auf Seite 72).

In die Auswertungen der einzelnen Kundentypen flossen neben der Leistung im Beratungsgespräch und den empfohlenen Produkten, die mit jeweils 40 Prozent gewichtet wurden, auch der Service, konkret die Erreichbarkeit der Bank, sowie das Online-Angebot. Ziel war es herauszufinden, welche Institute im Vergleich zur Konkurrenz am besten beraten.

Der Gesamtsieger, die Sparkasse Holstein, überzeugte vor allem dank sehr guter Testergebnisse bei der Beratung (Platz 1) sowie mit einer guten Anlageempfehlung (Platz 6) und einem guten Kundenservice (Platz 7). Positiv fiel den Testern unter anderem auf, dass die Mitarbeiter schon binnen 26 Sekunden auf Anrufe reagierten und auch die Fragen zufriedenstellend beantworten konnten. Das zeigt darüber hinaus die durchschnittliche Bewertung der Bera-

ter mit „sehr gut“ und dass fünf von sechs Testkunden die Sparkasse Holstein weiterempfehlen würden.

Lediglich bei den empfohlenen Produkten ist noch Luft nach oben. Da diese aber verglichen mit der Konkurrenz zu den günstigsten zählten, gab es auch dafür eine gute Bewertung.

Drei Profile – eine Empfehlung

Für die Bewertung der Beratungen durch die einzelnen Banken hat das DKI die Anlageempfehlungen einander gegenübergestellt. So erhielt die im Verhältnis zum Rest beste Empfehlung die meisten Punkte.

Während beim defensiven Kundentyp eigentlich nur Genossenschaftsanteile, wie sie Volks- und Raiffeisenbanken anbieten, sowie Geldmarktfonds, lang laufende Sparbriefe und Festgelder die richtige Wahl gewesen wären, bekamen beim renditeorientierten Anleger ETFs und (mit einem geringen Anteil) hoch verzinstes Tagesgeld die meisten Punkte. Beim offensiven Anleger haben volatile und rendite-trächtige Anlagen wie Einzelaktien oder ETFs viele Punkte gebracht.

Als Ergebnis fiel auf, dass Interessenten mit unterschiedlichen Anlagezielen häufig die gleichen Produkte angeboten wurden.

So wurde Kunden mit defensiven wie auch mit renditeorientierten oder offensiven Anlagepräferenzen bei der GLS Bank einheitlich der „GLS Bank Klimafonds“ empfohlen. Bei der Postbank war es in allen drei Fällen der Immobilienfonds „grundbesitz global“. Und bei der Sparkasse Holstein war der Aktienfonds „Deka-Dividendenstrategie“ sozusagen die Allzweckwaffe. Der einzige Unterschied für die drei unterschiedlichen Anlegertypen bestand in den jeweiligen Mischverhältnissen.

Die insgesamt unpassendsten Produkte wurden den Testkunden bei der Sparda-Bank München empfohlen; die Mitarbeiter wurden zudem als am unfreundlichsten bewertet.

Die BBBank konnte mit den passendsten Anlageempfehlungen überzeugen; dafür fiel sie aber durch einen schlechten telefonischen Service auf. Nur sechs von 15 Anrufen wurden angenommen. Positiv zu bewerten ist, dass die Anzahl

„Es gab zu wenig Personal, daher musste der Termin kurzfristig verlegt werden.“

Tester 1 über die Volksbank Stuttgart

„Ich fühlte mich wie bei einer Verkaufspräsentation. Der Berater drängte auf eine schnelle Entscheidung.“

Tester 2 über die Beratung der BBBank

„Das Beratungsgespräch war ein rundum gelungenes Erlebnis. Es gab keinen Kritikpunkt, Schulnote: sehr gut!“

Tester 3 zur Einschätzung der Beratung der GLS Bank

78

Prozent der Testkunden würden die jeweils getestete Bank weiterempfehlen.

der Anlageempfehlungen pro Beratungstermin wieder gestiegen ist: von 2,2 im Vorjahr auf 2,5.

Ein wenig zu gut mit der Auswahl meinten es die Berater der Postbank und der Targobank, welche jeweils einem Testkunden empfahlen, sein Geld auf sieben verschiedene Produkte aufzuteilen. Bei einer Anlagesumme von 20 000 Euro ist das zu viel.

Eine weitere Auffälligkeit war, dass die Tester nur vergleichsweise selten nach Schulden gefragt wurden. Wie in den Vorjahren lag die Quote nur bei gut 60 Prozent.

Vorsicht bei den Kosten

Neben den Produkten an sich spielten für die Bewertung auch die Kosten eine große Rolle. Der Ausgabeaufschlag lag im Durchschnitt aller Empfehlungen bei rund 3,5 Prozent und fiel damit etwas höher aus als in den Vorjahren. Den durchschnittlich niedrigsten Ausgabeaufschlag hatten mit rund 1,9 Prozent die Produkte der GLS Bank. Das lag vor allem daran, dass bei drei empfohlenen Aktienfonds überhaupt kein Ausgabeaufschlag verlangt wurde.

Am höchsten war der durchschnittliche

Ausgabeaufschlag bei den Produkten der Postbank mit fünf Prozent. Die durchschnittliche Gesamtkostenquote aller Produktempfehlungen ist im Vergleich zu den Vorjahren dagegen leicht gesunken: auf 1,6 Prozent.

Bei der Sparkasse Holstein ist sie mit knapp 1,2 Prozent am geringsten, während die Commerzbank, wie auch schon in den vergangenen Jahren, mit 2,4 Prozent die höchsten Gebühren verlangt.

Für den größten Verdruss unter den Mystery Shoppers sorgte allerdings, dass man ihnen deutlich häufiger als in den Vorjahren völlig andere Produkte, zum Beispiel ein Girokonto, andrehen wollte. Von 18 Prozent im Vorjahr haben sich die Versuche auf 35 Prozent fast verdoppelt. Das ging im Falle der Sparda-Bank München und der Sparda-Bank Hessen sogar so weit, dass die Berater sich weigerten, eine konkrete Anlageempfehlung abzugeben, solange die Kunden kein Girokonto mit Gehaltseingang eröffnen wollten.

Das hatte Auswirkungen auf weitere Bewertungen. So stimmten auf Basis der Beratungsgespräche nur 72 Prozent der Testkunden der Aussage zu, dass sie ihr Geld bei der jeweiligen Bank anlegen

würden. Im Vorjahr waren es noch 95 Prozent. Ebenfalls würden lediglich 78 Prozent aller Testkunden die jeweils getestete Bank weiterempfehlen (im Vorjahr noch 90 Prozent).

Die Commerzbank und die Deutsche Bank wurden jeweils von der Hälfte der Testkunden nicht weiterempfohlen. Hinsichtlich der Kompetenz hat sich die Deutsche Bank am stärksten verschlechtert: Drei von sechs Testern bewerteten die Beratung lediglich als „befriedigend“ oder sogar nur als „ausreichend“.

Licht und Schatten

Negativ fällt des Weiteren auf, dass die Risikobereitschaft der Testkunden nur in 74 Prozent der Fälle ausführlich erfasst wurde. Das ist eine deutliche Verschlechterung gegenüber 2019 (86 Prozent). Sechs Prozent der Tester wurden überhaupt nicht nach ihrer Risikobereitschaft gefragt. 2019 war dies in lediglich einem Prozent der Gespräche der Fall.

Schlusslicht in der Gesamtbewertung ist dieses Mal die Sparda-Bank Hessen: Das schwache Ergebnis setzt sich aus einer mangelhaften Beratungsleistung (14. Platz), einer befriedigenden Anlageempfehlung (13. Platz) und einem guten

14

Banken checkten die Tester des DKI. Fünf schlossen mit „sehr gut“ ab – zwei mehr als im Vorjahr.

Die besten Anlageempfehlungen für drei Anlegertypen

Wohin mit meinem Geld? Die Rankings für offensive und renditeorientierte Kunden fußen auf den Ergebnissen der Kategorien „Beratung“ und „Anlageempfehlungen“. Bei defensiven Kunden zählen Beratungsqualität und Eignung der Produktempfehlungen (ohne Aspekt Gebühren, da viele Empfehlungen kostenfrei).

ANLAGETYP DEFENSIV

Dieser Anlegertyp geht mit seinen 20 000 Euro für die Dauer von zehn Jahren betont konservativ zu Werke. Er will eine sichere Rendite, die notfalls jederzeit verfügbar ist. Die Höhe ist zweitrangig.

Bank	Punkte	Note
GLS Bank	99,1	sehr gut
Sparkasse Holstein	93,5	sehr gut
Volksbank Stuttgart	88,7	sehr gut
BBBbank	87,1	sehr gut
Deutsche Bank	84,4	gut
Postbank	83,9	gut
Osts. Sparkasse Dresden	83,5	gut
Santander Bank	81,1	gut
Sparda-Bank Hessen	75,2	gut
Hypovereinsbank	74,4	gut
Targobank	70,8	befriedigend
Volksbank Köln Bonn	70,4	befriedigend
Sparda-Bank München	68,3	befriedigend
Commerzbank	68,2	befriedigend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 Pkte.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend

ANLAGETYP RENDITEORIENTIERT

Dieser Kunde will für zehn Jahre 20 000 Euro anlegen und erwartet eine Verzinsung über Inflationsniveau. Er nimmt begrenzte Verlustrisiken in Kauf; das Geld sollte aber jederzeit verfügbar sein.

Bank	Punkte	Note
Volksbank Stuttgart	96,7	sehr gut
Sparkasse Holstein	93,4	sehr gut
Hypovereinsbank	91,0	sehr gut
BBBbank	89,8	sehr gut
GLS Bank	88,2	sehr gut
Osts. Sparkasse Dresden	81,2	gut
Deutsche Bank	76,6	gut
Sparda-Bank München	75,0	gut
Santander Bank	68,0 ¹	befriedigend
Volksbank Köln Bonn	68,0 ¹	befriedigend
Commerzbank	66,8	befriedigend
Postbank	58,4	ausreichend
Targobank	43,0	ungenügend
Sparda-Bank Hessen	17,0	ungenügend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 Pkte.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend; ¹Unterschiede durch Nachkommastelle

ANLAGETYP OFFENSIV

Dieser Bankkunde will mit 20 000 Euro binnen zehn Jahren so viel Rendite wie möglich erzielen. Er nimmt dafür erhöhte Verlustrisiken in Kauf. Das Geld muss nicht kurzfristig verfügbar sein.

Bank	Punkte	Note
Sparda-Bank München	101,7 ¹	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	98,8	sehr gut
BBBbank	96,4	sehr gut
Hypovereinsbank	96,0	sehr gut
GLS Bank	95,3	sehr gut
Sparkasse Holstein	94,4	sehr gut
Osts. Sparkasse Dresden	92,7	sehr gut
Targobank	88,6	sehr gut
Sparda-Bank Hessen	72,7 ¹	gut
Postbank	72,7 ¹	gut
Volksbank Stuttgart	71,5	befriedigend
Commerzbank	69,0	befriedigend
Santander Bank	57,7	ausreichend
Deutsche Bank	55,3	ausreichend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 Pkte.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend; ¹Ergebnisse über 100 durch Bonuskriterien

Kundenservice (8. Platz) zusammen. Im Gesamtergebnis reichte es deshalb nur für die Note „ausreichend“.

Hauptmanko war, dass in einigen Gesprächen die finanzielle und die persönliche Lebenssituation der Tester nur unvollständig ermittelt wurde. Zudem empfahlen die Hessen den Testkunden nur mittelmäßig passende Produkte, welche verglichen mit der Konkurrenz

auch noch teurer waren. Drei von sechs Testkunden gaben an, dass sie die Sparda-Bank Hessen nicht weiterempfehlen würden.

Trotz der Kritikpunkte ergibt sich alles in allem aber ein zufriedenstellendes Ergebnis: „Insgesamt fühlte sich die große Mehrheit der Testkunden bei der Beratung durch die Banken gut aufgehoben“, erklärt DKİ-Chef Jörn Hüsgen.

Testsieger: Die Sparkasse Holstein konnte die Testkunden vor allem durch eine sehr gute Beratung überzeugen, Note: „sehr gut“

Vier von fünf Mystery Shoppern hätten die Gesamtnote „sehr gut“ oder „gut“ vergeben. Das bedeutete eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr.

Vertrauenerweckend ist die zunehmende Transparenz der Bankberater hinsichtlich ihrer Provisionen: Fast drei von vier Beratern waren bereit, diese ohne extra Aufforderung offenzulegen.

Test Anlageberatung

Gesamtwertung



SO WURDE GEWERTET

Um die Beratungsqualitäten der 14 Banken zu überprüfen, zogen anonyme Testkunden mit unterschiedlichen Risikoneigungen los. Alle drei Typen (siehe Seite 71) gaben an, sie wollten 20 000 Euro für zehn Jahre anlegen.

- In die Auswertungen der einzelnen Kundentypen flossen die Ergebnisse der Beratungsgespräche vor Ort oder am Telefon sowie die Bewertungspunkte für die Anlageempfehlungen ein, die es für den jeweiligen Kunden mit entsprechender Risikoneigung gab.
- Ins Gesamtergebnis (siehe Tabelle rechts) gingen die Bewertungen für alle Beratungsgespräche und alle Anlageempfehlungen mit einem Anteil von jeweils 40 Prozent ein. Zusätzlich wurde unter dem Aspekt „Kundenservice“ getestet, wie die Banken beispielsweise online auf Anfragen von Kunden reagieren, wie lange Kunden in der Warteschleife hingen und wie freundlich und kompetent die Antworten auf die Fragen der Anleger ausfielen. Die Kategorie „Kundenservice“ hat beim Gesamtergebnis ein Gewicht von 20 Prozent der Punkte.

GESAMTWERTUNG

Bank	Punkte	Note
Sparkasse Holstein	90,3	sehr gut
GLS Bank	86,8	sehr gut
BBBank	86,3	sehr gut
Osts. Sparkasse Dresden	85,7	sehr gut
Hypovereinsbank	85,0	sehr gut
Volksbank Stuttgart	84,4	gut
Volksbank Köln Bonn	80,7	gut
Sparda-Bank München	78,9	gut
Deutsche Bank	78,8	gut
Commerzbank	76,6	gut
Targobank	73,7	gut
Postbank	69,7	befriedigend
Santander Bank	69,5	befriedigend
Sparda-Bank Hessen	59,8	ausreichend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKİ)

Test Anlageberatung

Beratung



BERATUNG

Bank	Punkte	Note
Sparkasse Holstein	102,9	sehr gut
GLS Bank	100,9	sehr gut
Hypovereinsbank	93,9	sehr gut
Osts. Sparkasse Dresden	91,7	sehr gut
Volksbank Stuttgart	91,1	sehr gut
BBBank	89,3	sehr gut
Sparda-Bank München	86,1	sehr gut
Santander Bank	77,4	gut
Commerzbank	75,6	gut
Postbank	74,0	gut
Targobank	66,1	befriedigend
Deutsche Bank	65,9	befriedigend
Volksbank Köln Bonn	64,9	befriedigend
Sparda-Bank Hessen	44,5	mangelhaft

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend; ¹Bewertungen von über 100 Punkten durch Bonuskriterien

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKİ)

Test Anlageberatung

Empfehlungen



ANLAGEEMPFEHLUNG

Bank	Punkte	Note
BBBank	93,1	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	91,8	sehr gut
GLS Bank	85,9	sehr gut
Deutsche Bank	83,8	gut
Hypovereinsbank	83,6	gut
Sparkasse Holstein	83,0	gut
Osts. Sparkasse Dresden	80,6	gut
Volksbank Stuttgart	79,8	gut
Sparda-Bank München	76,6	gut
Targobank	73,1	gut
Postbank	72,3	gut
Commerzbank	71,9	befriedigend
Sparda-Bank Hessen	68,8	befriedigend
Santander Bank	65,7	befriedigend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKİ)

Test Anlageberatung

Kundenservice



KUNDENSERVICE

Bank	Punkte	Note
Deutsche Bank	94,4	sehr gut
Targobank	90,3	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	90,0	sehr gut
Commerzbank	88,1	sehr gut
Osts. Sparkasse Dresden	84,1	gut
Volksbank Stuttgart	80,3	gut
Sparkasse Holstein	79,6	gut
Sparda-Bank Hessen	72,5	gut
Hypovereinsbank	70,0	befriedigend
Sparda-Bank München	69,2	befriedigend
BBBank	66,6	befriedigend
Santander Bank	61,3	ausreichend
GLS Bank	60,2	ausreichend
Postbank	55,9	ausreichend

Ab 85 Punkte: sehr gut; ab 72,3 Pkte.: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 Pkte.: ausreichend; ab 44,4 Pkte.: mangelhaft; unter 44,4 Pkte.: ungenügend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKİ)