

Gut beraten, gut gelaunt

Vermögensaufbau » Wer sein Geld mehren will und sich dazu einem Bankberater anvertraut, hat ganz gute Chancen, dass das klappt. Nur nicht immer, wie unser Test zeigt

VON **BERNHARD BOMKE**

Die Deutschen lieben das Sparen. In Corona-Zeiten offenbar noch mehr als zuvor. Nach Anfang des Monats veröffentlichten Zahlen einer von der Postbank in Auftrag gegebenen Umfrage erklärten 77 Prozent der Bundesbürger Ende April, dass sie Geld zur Seite legen. Ein Jahr zuvor waren es mit 74 Prozent etwas weniger. Der Anteil derjenigen, die es schaffen, jeden Monat zu sparen, stieg im gleichen Zeitraum gar um vier Prozentpunkte auf 45 Prozent. Das heißt, auch mitten im Corona-Lockdown gelang es fast jedem zweiten Deutschen, allmonatlich ein paar Euro auf die hohe Kante zu legen.

Frank Kuczera, Anlageexperte bei der Postbank, überrascht dieses Krisenverhalten nicht. „Die unsichere Wirtschaftslage motiviert die Menschen, ihr Geld beisammenzuhalten, denn wer weiß, welche finanziellen Herausforderungen noch zu stemmen sind“, sagt er. Allerdings muss man sich das Sparen auch leisten können. Nach der Umfrage des Marktforschungsinstituts Kantar unter 1014 Personen sparen fünf Prozent der Befragten ab 16 Jahren in der Corona-Krise gar nicht mehr. Acht Prozent sind sogar gezwungen, ihre Ersparnisse anzugreifen, um über die Runden zu kommen. Kein Wunder, muss doch laut Umfrage jeder Fünfte krisenbedingt mit geringeren Einkünften zu recht kommen.

77

Prozent der **Bundesbürger** sparen auch in Zeiten der Corona-bedingten Krise.

Die Deutschen lieben das Sparen nicht nur, sie sind auch noch treu. Weil für viele nichts so wichtig ist, wie ihr Geld in Sicherheit zu wissen und zugleich schnell darauf zugreifen zu können, belässt den Postbank-Zahlen zufolge jeder Zweite sein Geld ganz gern auf dem Girokonto. Jeder Dritte parkt sein geldwertes Vermögen auf einem Sparkonto, was seit geraumer Zeit ebenfalls so gut wie keine Zinsen bringt.

Bei der Umfrage, die mehrere Antworten zuließ, bekannten sich allerdings auch 30 Prozent der Teilnehmer dazu, Rendite anzustreben und daher in Aktien und Fonds zu investieren. Nach Kuczeras Beobachtung ist in dieser Gruppe der Anteil der Sparer mit höherem Haushaltsnettoeinkommen deutlich gestie-

I: Berufseinsteiger

Meine Anlageziele

„Ich möchte das Geld für mich arbeiten lassen, auf Sicht aber auch schnell über 10000 Euro verfügen können. Anlagen in Fonds und Aktien wären okay. Wenn ich in Rente gehe, sollte mindestens das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen.“

Die Daten

Alter	Mitte 20
Familienstand	ledig
Haushaltseinkommen (netto)	1800 €
flüssiges Vermögen	2000 €
wohnt	zur Miete (500 € warm)
monatlicher Anlagebetrag	200 €
nicht erwünscht	Bausparvertrag

II: Gutverdiener

Meine Anlageziele

„Bis zur Rente soll mein Geld noch Rendite bringen – gern mit Fonds und Aktien. Kurschwankungen halte ich gut aus. Falls ich im Ruhestand mal plötzlich Geld benötige, sollte ich auf 20000 Euro schnell zugreifen können.“

Die Daten

Alter	Mitte 50
Familienstand	verheiratet, 2 Kinder
Haushaltseinkommen (netto)	6700 €
flüssiges Vermögen	12000 €
wohnt	Eigenheim
monatlicher Anlagebetrag	500 €
nicht erwünscht	Bausparvertrag

III: Familie

Unsere Anlageziele

„Wir beide arbeiten, da soll auch unser Geld arbeiten, und zwar für uns. Aktien und Fonds sind uns recht. Schwankende Kurse sind für uns kein Problem. Für Notfälle sollten etwa 10000 Euro schnell verfügbar sein.“

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

GESAMTWERTUNG ZU PROFIL I

Institut	Gesamt	Note
Ostsächs. Spark. Dresden	85,3	sehr gut
Berliner Volksbank	82,6	sehr gut
Kreissparkasse Köln	77,7	gut
Deutsche Bank	76,9	gut
...		
Volksbank Ulm-Biberach	53,0	befriedigend

Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI

GESAMTWERTUNG ZU PROFIL II

Institut	Gesamt	Note
BBBbank	99,7	sehr gut
HypoVereinsbank	93,4	sehr gut
Berliner Volksbank	82,1	sehr gut
Deutsche Bank	80,6	sehr gut
...		
Kreissparkasse Köln	24,5	ungenügend

Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI

GESAMTWERTUNG ZU PROFIL III

Institut	Gesamt	Note
BBBbank	98,8	sehr gut
Santander	85,2	sehr gut
Commerzbank	81,2	sehr gut
HypoVereinsbank	80,2	sehr gut
...		
Sparda-Bank Baden-Württ.	5,9	ungenügend

Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI

42

Prozent der **Kundengespräche** erfolgten ohne eine Frage nach eventuellen Schulden.

gen. Es sind also eher Gutverdiener, die die Kurseinbrüche an den Aktienmärkten dazu nutzen, ins Wertpapiergeschäft einzusteigen oder ihr Depot kräftig aufzustocken. Aktienanleger mit niedrigerem Einkommen gibt es 2020 hingegen deutlich weniger als im Vorjahr. Woher auch nehmen, wenn nicht stehlen?

Drei Anlegerprofile

€uro am Sonntag wollte wissen, was Sparer in diesen Monaten empfohlen bekommen, wenn sie sich einem Bankberater anvertrauen, statt nur dem eigenen Instinkt zu folgen. Wir beauftragten das Deutsche Kundeninstitut (DKI) mit dem Test „Vermögensaufbau 2020“. Das Düsseldorfer Institut machte sich auf und prüfte unter anderem mit Testkunden in Filialen von 14 Banken die Qualität der Beratung und der Produktempfehlungen. Die Tester gaben sich dabei als Berufseinsteiger, arrivierte Gutverdiener oder junge Familie mit zwei Kindern aus. Jede Bank wurde von ein oder zwei Testern je Profil besucht. Es gab in Summe also drei bis sechs Gesprächstermine in jeder Bank. Zudem checkte das DKI per Telefon oder E-Mail die Servicequalität der Geldhäuser (siehe unten „So wurde bewertet“).

Diesmal waren die acht überregionalen Institute BBBank, Commerzbank, Deutsche Bank, GLS Bank, HypoVereinsbank, Postbank, Santander und Targobank sowie die sechs regionalen

Anbieter Berliner Volksbank, Kreissparkasse Köln, Ostsächsische Sparkasse Dresden, Sparda-Bank Baden-Württemberg, Sparda-Bank Südwest sowie die Volksbank Ulm-Biberach dabei.

Was Testpersonen alles erleben

Die Testpersonen brachten höchst unterschiedliche Eindrücke mit – von sehr gut bis alarmierend schlecht. Ein paar Kostproben: „Ich habe mich als Kunde wertgeschätzt gefühlt. Der Mitarbeiter erklärte mir das empfohlene Produkt gut und ausführlich“, lobte ein Testkunde sein Beratungsgespräch bei der Deutschen Bank. „Der Berater machte überhaupt keinen Verkaufsdruck“, sagte ein anderer über seine Erfahrungen mit der GLS Bank. Ein vorgeblicher Kunde der Ostsächsischen Sparkasse Dresden lobte: „Der Mitarbeiter wirkte maximal interessiert, mir ein für meine private und finanzielle Situation adäquates Angebot zu machen.“ Testsieger BBBank bekam ins Stammbuch geschrieben: „Ich würde die Bank auf jeden Fall weiterempfehlen.“

Zu den negativen Erfahrungen gehörte zum Beispiel diese: „Die Beraterische standen ohne Trennung in einer Reihe, sodass ich die Gespräche am Nebenplatz klar mithören konnte“, monierte ein Testkunde nach seinem Besuch bei der Commerzbank. Diskretion? Mindestens ausbaufähig. Bei der Deutschen Bank hieß es in einem Fall, der

Kunde könne die Daten, die der Berater nicht richtig eingegeben hatte, ja selbst online abändern. Darauf muss man als Berater erst mal kommen: einen Kunden, der das persönliche Gespräch sucht, in die Onlinewelt zu schicken. Zu den weiteren Kritikpunkten gehörten erstaunlich viele Probleme mit der Computertechnik, zu intime Fragen, und in einem Fall bekam ein Testkunde auch nach viermaliger Erinnerung per Mail nicht das vom Berater in Aussicht gestellte Angebot geschickt.

Bei den Produktempfehlungen vergab das DKI die meisten Punkte für Indexfonds (ETFs). Eine hohe Punktzahl wurde auch für Empfehlungen wie Aktienfonds vergeben. Null Punkte gab es hingegen für die Ratschläge Tagesgeld oder Geldmarktfonds.

Testsieger: BBBank

Testsieger wurde diesmal der Vorjahresfünfte BBBank. Das Karlsruher Institut setzte sich vornehmlich dank des ersten Platzes in der Kategorie „Produktempfehlungen“ durch. So rieten die Berater der BBBank häufig zu ETFs und Aktienfonds. Auch die Beratungsqualität wurde mit „sehr gut“ bewertet. In allen Gesprächen wurden die Risikobereitschaft der Testkunden, ihre Erfahrung mit Vermögensanlagen, ihre bevorzugten Produkte zum Vermögensaufbau und ihre persönlichen Ziele besprochen. Die Berater machten sich ein umfassendes

SO WURDE BEWERTET

Mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) hat €uro am Sonntag drei Musterkunden (siehe Seiten 30–32) entwickelt, um auf dieser Basis zu erfahren, welche Vorschläge zum Vermögensaufbau die 14 Banken im Test unterbreiten. An diesen drei Typen (Berufseinsteiger, Gutverdiener, junge Familie) orientierten sich unsere Testkunden in ihren Beratungsgesprächen vor Ort. Insgesamt gliedert sich der bereits neunte Test dieser Art, bei dem 160 Einzelkriterien bewertet wurden, in drei Kategorien.

Beratung (Gewicht: 50 Prozent): Bei den Bankterminen achteten die Tester vor allem darauf, wie präzise die Berater auf die individuellen Wünsche eingingen, ihre finanzielle Situation erfassten, welche Vorschläge

sie machten und wie es um die Informationen zu Chancen, Risiken und Gebühren der empfohlenen Produkte bestellt war.

Produktempfehlungen (30 Prozent): Hier wurde bewertet, wie gut die Produktarten, die den Testkunden nahegelegt wurden, zu ihrem jeweiligen Risikoprofil und ihren geäußerten Wünschen passten. Besonders positiv wurde die Anlageempfehlung „ETF“ bewertet. Besonders negativ gewichteten die Tester Tagesgeld und Geldmarktfonds.

Kundenservice (20 Prozent): Hierbei wurden mit Testanrufen und -mails Freundlichkeit, Schnelligkeit und Kompetenz der Mitarbeiter getestet. Zudem wurden die Internetseiten der Banken auf ihren Informationsgehalt zum Vermögensaufbau geprüft.



GESAMTWERTUNG

Institut	Gesamt	Note
BBBank	85,9	sehr gut
Ostsächs. Spark. Dresden	83,7	sehr gut
Berliner Volksbank	81,6	sehr gut
HypoVereinsbank	80,6	sehr gut
Deutsche Bank	74,9	gut
Targobank	74,2	gut
Commerzbank	68,3	gut
Santander	67,0	gut
Volksbank Ulm-Biberach	67,0	gut
GLS Bank	66,8	gut
Kreissparkasse Köln	64,3	gut
Sparda-Bank Südwest eG	63,8	befriedigend
Postbank	52,6	befriedigend
Sparda-Bank Baden-Württ.	46,8	ausreichend

Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI

des Bild von den konkreten Lebensumständen der Kunden und fielen damit auf, dass sie allesamt eine konkrete Produktempfehlung aussprachen.

Das ist deswegen eine Erwähnung wert, weil das im Test nicht immer der Fall war. Die Erläuterungen zu den empfohlenen Produkten, darunter auch Mischfonds, die nicht komplett in Aktien anlegen, und eine fondsbasierte Rentenversicherung, empfanden die Tester als ausführlich und sehr verständlich.

In der Sparte „Kundenservice“ reichte es immerhin zu einem „gut“. Die Hotline-Mitarbeiter der BBBank wirkten überdurchschnittlich freundlich, und auf E-Mail-Anfragen erfolgte in den meisten Fällen vergleichsweise schnell eine Reaktion. Allerdings wurden die gestellten Fragen auf dem Mail-Weg nicht immer beantwortet.

Schlusslicht: Sparda-Bank BaWü

Auch die Bank, die im Test am schlechtesten abschnitt, hat ihren Sitz im Ländle. Die Sparda-Bank Baden-Württemberg landete mit der Gesamtnote „ausreichend“ auf dem letzten Platz. Bei der Sonderauswertung für das Kundenprofil „Junge Familie“ setzte es gar ein „ungenügend“. Nur zwei von drei Testkunden bekamen bei der Sparda-Bank BaWü Vermögensverwaltungen empfohlen, die auch in ETFs investieren. Für das Profil „junge Familie“ gab es keine Produktempfehlung und nicht ein-

mal eine Anlageklasse als Orientierung. Was soll dann eine Beratung bringen?

Apropos Beratung: In keinem der Gespräche wurde eine sogenannte Geeignetheitserklärung angefertigt, obwohl Wertpapiere empfohlen wurden. Eine solche Erklärung ist gesetzlich vorgeschrieben. Die Rentenlücke, also das zu schließende Delta zwischen zu erwartender gesetzlicher Rente und gewünschtem Lebensstandard, wurde in keinem der Gespräche berechnet. Und nur ein Berater interessierte sich für die aktuelle Lebenssituation der Testperson. Befremdlich erschien auch dieses: Keiner der Testkunden erhielt Unterlagen zu den empfohlenen Produkten.

Im Kundenservice schafften die Stuttgarter immerhin ein „befriedigend“. Hier punkteten die Schwaben damit, dass fast alle Testanrufer eine „inhaltlich vollständig zufriedenstellende“ Antwort erhielten. Anders bei E-Mail-Anfragen. Bei 14 Rückmeldungen wurden Kundenfragen in nur drei Fällen inhaltlich beantwortet. Was mag in den elf anderen Antwort-Mails gestanden haben? Ähnlich häufig fielen im Test nur die HypoVereinsbank und die Volksbank Ulm-Biberach mit Inhaltsleere auf. Sie beantworteten Testkundenfragen jeweils in nur zwei Fällen inhaltlich.

Gegenüber dem Test des Vorjahres verbesserten sich neben der BBBank auch die HypoVereinsbank (trotz eklatanter Schwäche im Kundenkontakt per

4

Banken verbesserten sich gegenüber dem Test von 2019. Zwei verschlechterten sich.

E-Mail), die Commerzbank und Santander. Schlechter als 2019 schnitten die Deutsche Bank und die GLS Bank ab.

Schulden werden oft ignoriert

DKI-Chef Jörn Hüsgen wunderte sich beim Test diesmal unter anderem hierüber: „Bemerkenswert ist, dass in 47 Prozent der Fälle, in denen keine Geeignetheitserklärung angefertigt wurde, Wertpapiere als mögliche Anlageform thematisiert wurden. „Das“, so Hüsgen, „stellt möglicherweise eine Verletzung des Wertpapierhandelsgesetzes dar.“

Noch ein paar Auffälligkeiten: Nach eventuellen Schulden der Kunden fragten die Berater nur in 58 Prozent der Fälle. Das heißt umgekehrt: 42 Prozent taten das nicht – und das bei einer Beratung zum Thema „Vermögensaufbau“! Positiv wiederum fiel die Ostsächsische Sparkasse Dresden auf. Sie beriet insgesamt am besten und erkundigte sich beispielsweise auch ausführlich nach den Versicherungen der Kunden.

Generell versuchten die Berater, jenen Testkunden, die sich als Gutverdiener ausgaben, vergleichsweise häufig noch etwas ganz anderes anzudrehen. Doch trotz solcher Ärgernisse förderte der Test Beruhigendes zutage: 83 Prozent der Berater erschienen den Testern fachlich kompetent oder sehr kompetent. An ihrer Expertise wird also nicht gespart. Das ist doch was.



BERATUNG

Institut	Gesamt	Note
Ostsächs. Spark. Dresden	89,1	sehr gut
Berliner Volksbank	84,8	sehr gut
HypoVereinsbank	83,1	sehr gut
BBBank	81,9	sehr gut
Targobank	73,9	gut
Volksbank Ulm-Biberach	71,5	gut
Deutsche Bank	70,0	gut
Sparda-Bank Südwest eG	69,2	gut
Santander	63,7	befriedigend
GLS Bank	59,2	befriedigend
Commerzbank	57,6	befriedigend
Kreissparkasse Köln	50,5	ausreichend
Sparda-Bank Baden-Württ.	45,9	ausreichend
Postbank	42,8	ausreichend

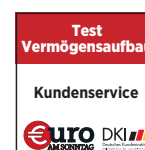
Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI



PRODUKTEMPFEHLUNG

Institut	Gesamt	Note
BBBank	100,2 ¹	sehr gut
HypoVereinsbank	82,5	sehr gut
Deutsche Bank	82,3	sehr gut
Commerzbank	81,7	sehr gut
Kreissparkasse Köln	77,9	gut
Santander	76,3	gut
GLS Bank	75,7	gut
Berliner Volksbank	74,8	gut
Targobank	74,4	gut
Ostsächs. Spark. Dresden	70,2	gut
Sparda-Bank Südwest eG	60,6	befriedigend
Postbank	54,9	befriedigend
Volksbank Ulm-Biberach	49,8	ausreichend
Sparda-Bank Baden-Württ.	42,3	ausreichend

¹ wegen Bonuspunkten mehr als 100 Punkte; ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI



KUNDENSERVICE

Institut	Gesamt	Note
Ostsächs. Spark. Dresden	90,1	sehr gut
Berliner Volksbank	83,9	sehr gut
Volksbank Ulm-Biberach	81,4	sehr gut
Kreissparkasse Köln	78,2	gut
Deutsche Bank	76,3	gut
Commerzbank	75,0	gut
Targobank	74,7	gut
BBBank	74,3	gut
Postbank	73,6	gut
GLS Bank	72,6	gut
HypoVereinsbank	71,7	gut
Santander	61,2	befriedigend
Sparda-Bank Baden-Württ.	55,5	befriedigend
Sparda-Bank Südwest eG	55,2	befriedigend

Ab 80 Punkte: sehr gut, ab 64 P.: gut, ab 51,2 P.: befriedigend, ab 41 P.: ausreichend, ab 32,8 P.: mangelhaft, unter 32,8 P.: ungenügend; Quelle: DKI