

Banken im Test: Die Blamage geht weiter

20.07.2010 Stiftung Warentest
























Knapp ein Jahr nach der letzten Untersuchung hat Finanztest erneut Testkunden in die Filialen geschickt. Fazit: Die Beratung der Banken ist immer noch schlecht. Sechs Anbieter sind mangelhaft. Sie händigten in mehr als der Hälfte der Fälle kein Beratungsprotokoll aus – obwohl sie gesetzlich dazu verpflichtet gewesen wären.

Testergebnis schlechter

Schon im Sommer 2009 waren die Tester von Finanztest in Deutschlands Geldhäusern unterwegs. Das Testergebnis damals war eine große Blamage: Obwohl der Test eine einfache Aufgabe zum Inhalt hatte, schnitt keine einzige Bank gut ab, zwei waren mangelhaft. Die Tester erwarteten jetzt, dass die Banken aus ihren Fehlern gelernt und Konsequenzen gezogen hätten. Das war zu optimistisch. Das Ergebnis ist diesmal sogar noch verheerender: Keine einzige Bank ist gut. Sechs Institute erhielten die Note mangelhaft, darunter Postbank, Hypovereinsbank und Targobank

Anlageberatung der Banken

20.07.2010


Anbieter	Lösen des Anlageproblems (65 %)	Ermitteln des Kundenstatus (15 %)	Produkt- und Kosteninformation (15 %)	Gesprächsablauf (5 %)	Nicht ausgehändigte Beratungsprotokolle (0 %)	 Finanztest -QUALITÄTSURTEIL
Sparkasse Hannover	+ (2,5)	+ (2,5)	○ (3,2)	+ (1,6)	1 von 6 	BEFRIEDIGEND (3,1)
Hamburger Sparkasse	+ (2,2)	+ (2,1)	⊖ (3,6)	++ (1,3)	2 von 7 	BEFRIEDIGEND (3,3)
Kreissparkasse Köln	○ (2,6)	+ (2,2)	○ (2,9)	++ (1,4)	2 von 6 	BEFRIEDIGEND (3,5)
Mittelbrandenburgische Sparkasse	+ (1,9)	+ (2,4)	○ (3,4)	++ (1,0)	4 von 7 	AUSREICHEND (3,7)
Sparkasse Pforzheim Calw	○ (2,7)	+ (2,4)	⊖ (3,6)	++ (1,1)	2 von 6 	AUSREICHEND (3,7)
Sparda-Bank Berlin	○ (2,7)	○ (3,1)	○ (3,0)	+ (2,4)	3 von 6 	AUSREICHEND (3,8)
Sparda-Bank West	○ (2,7)	○ (3,1)	○ (3,3)	+ (2,1)	2 von 6 	AUSREICHEND (3,8)
Berliner Sparkasse	○ (3,2)	++ (1,1)	⊖ (3,9)	++ (1,1)	3 von 7 	AUSREICHEND (3,9)
Commerzbank	○ (3,0)	○ (3,2)	⊖ (3,7)	++ (1,3)	2 von 7 	AUSREICHEND (4,0)
Frankfurter Volksbank	○ (2,9)	○ (2,9)	○ (3,4)	+ (2,1)	2 von 5 	AUSREICHEND (4,0)
BBW Bank	○ (2,6)	○ (2,6)	○ (3,5)	++ (1,3)	4 von 7 	AUSREICHEND (4,2)
Berliner Volksbank	○ (3,2)	+ (2,4)	⊖ (4,1)	+ (1,6)	2 von 7 	AUSREICHEND (4,2)
Deutsche Bank	○ (3,4)	+ (2,5)	⊖ (3,6)	+ (1,6)	2 von 5 	AUSREICHEND (4,2)
Ostsächsische Sparkasse	○ (2,8)	○ (3,4)	○ (3,5)	+ (1,8)	5 von 7 	AUSREICHEND (4,4)
SEB	⊖ (3,8)	+ (2,5)	○ (3,1)	+ (2,2)	3 von 6 	AUSREICHEND (4,4)
Hypovereinsbank	○ (3,4)	○ (2,8)	○ (3,3)	++ (1,4)	4 von 6 	MANGELHAFT (4,7)
Postbank	○ (2,6)	⊖ (3,9)	⊖ (3,6)	+ (2,0)	5 von 6 	MANGELHAFT (4,9)
BW Bank	⊖ (3,6)	○ (3,1)	○ (3,5)	+ (1,9)	5 von 6 	MANGELHAFT (5,4) 
Targo Bank	⊖ (3,8)	⊖ (3,9)	⊖ (4,5)	○ (2,6)	2 von 3 	MANGELHAFT (5,4)
Nassauische Sparkasse	○ (3,5)	⊖ (4,0)	⊖ (4,2)	+ (2,1)	5 von 5 	MANGELHAFT (5,5)
Volksbank Mittelhessen	○ (3,4)	⊖ (4,2)	⊖ (4,3)	+ (2,0)	5 von 5 	MANGELHAFT (5,5)

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 gleicher Note wurde alphabetisch sortiert.

 Führt zur Abwertung

 Das Urteil beruht auf sechs statt sonst sieben Beratungsgesprächen.

Banken missachten Gesetze

Das größte Problem der Banken ist: Sie missachten Gesetze. Sie müssen, und zwar noch bevor sie eine Anlage empfehlen, die Kunden nach ihren finanziellen und persönlichen Verhältnissen fragen. Sie sind verpflichtet zu ermitteln, welches Ziel die Kunden mit ihrer Geldanlage erreichen wollen und welche Kenntnisse und Erfahrungen sie haben. Das hat nicht geklappt – und das, obwohl die Banken selbst hoch und heilig Besserung gelobt hatten.

Kein Beratungsprotokoll

Seit 2010 sind die Institute zudem verpflichtet, über jedes Anlagegespräch, in dem sie Wertpapiere ansprechen, ein Beratungsprotokoll anzufertigen und auszuhändigen. Auch das klappte nicht. In 126 von 146 Beratungsgesprächen war die Rede von Wertpapieren und ein Beratungsprotokoll wäre Pflicht gewesen. Aber nur 61-mal gab es eines. 65-mal haben die Berater ihre Pflicht nicht erfüllt.

Anlageproblem besser gelöst

Die Qualität der Anlageberatung – der eigentliche Mittelpunkt des Tests – gerät wegen der Gesetzesverstöße fast in den Hintergrund. Dabei haben sich die Banken hier verbessert. Das mag auch daran liegen, dass der Testfall ein wenig anders aufgebaut war als beim vergangenen Mal: Die Testkunden wollten 35 000 Euro für zehn Jahre anlegen – anders als beim vergangenen Test nicht absolut sicher. Sie waren bereit, Risiken einzugehen, wollten aber, dass am Ende der Laufzeit zumindest ihr eingesetztes Geld vorhanden ist. Zudem legten sie Wert darauf, dass sie im Notfall über ihre Anlage schon vor Ablauf der zehn Jahre verfügen können – wenn es sein muss, auch mit Verlust.

Die Anlageempfehlungen

Wichtig war den Testern, dass die Berater die 35 000 Euro nicht in eine einzige Anlage steckten. Einen solchen Betrag sollten Anleger auf mehrere Produkte verteilen. Im Testfall führte an einem Mix ohnehin kein Weg vorbei: Wenn ein Anleger zwar Risiken eingehen will, aber Wert auf Kapitalschutz legt, braucht es in der Regel mehrere Geldanlagen - riskante und sichere. Die meisten Berater haben einen zu riskanten Anlagemix oder auch nur eine einzige riskante Anlage empfohlen und damit das Ziel gefährdet, am Ende der Laufzeit mindestens das eingesetzte Geld wiederzubekommen.

Tipps

- **Anlageberatung.** Das Ergebnis dieser und der vergangenen Untersuchung ist eindeutig: Sie können sich nicht einfach auf einen Bankberater verlassen. Führen Sie deshalb mehrere Beratungsgespräche und vergleichen Sie die Anlagevorschläge.
- **Beratungsprotokoll.** Die Banken sind seit diesem Jahr gesetzlich verpflichtet, bei einer Anlageberatung über Wertpapiere ein Beratungsprotokoll anzufertigen und Ihnen auszuhändigen. Dieser Test zeigt: Die meisten halten sich nicht daran. Bestehen Sie darauf, dass Sie ein solches Protokoll bekommen und lassen Sie sich nicht mit dummen Ausreden abspeisen. Wenns nicht klappt, gehen Sie einfach zu einer anderen Bank.

Checkliste

- **Vorbereitung.** Bereiten Sie sich gut auf das Beratungsgespräch vor. Ihr Berater wird Sie fragen, wie viel Geld Sie anlegen wollen, wie lange, für welchen Zweck, und er will wissen, welches Risiko Sie dabei eingehen können. Zudem wird er Sie – das ist seine Pflicht – nach Ihren persönlichen und finanziellen Verhältnissen fragen.
- **Produkte.** Der Berater sollte Ihnen die Produkte, die er Ihnen vorschlägt, genau erklären und die Vor- und Nachteile aufzeigen. Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, fragen Sie nach. Scheuen Sie sich nicht vor „dummen“ Fragen. Er ist der Experte, nicht Sie, und es ist seine Aufgabe, Ihnen alles so zu erklären, dass Sie es verstehen.
- **Empfehlungen.** Es liegt auf der Hand, dass der Berater Ihnen lieber Produkte aus dem eigenen Haus als die der Konkurrenz anbietet. Fragen Sie jedoch auf jeden Fall, wie hoch die Vertriebsprovisionen sind, die der Berater oder die Bank kassieren. Der Berater muss Ihnen das sagen. So können Sie Interessenkonflikte erkennen.
- **Auswahl.** Lassen Sie sich mehrere Empfehlungen geben. Sie sehen dann, welches Produkt Ihnen besser gefällt. Ohnehin ist es klüger, sein Geld auf mehrere Geldanlagen aufzuteilen.
- **Kosten.** Sie sollten wissen, was für Kosten auf Sie zukommen, wenn Sie eine Geldanlage abschließen. Ein billiges Produkt ist allerdings nicht unbedingt besser. Die Kosten sollten aber in einem vernünftigen Verhältnis zu den Ertragschancen stehen.
- **Entscheidung.** Lassen Sie sich Zeit. Es gibt keinen Mangel an Geldanlagen. Ob Sie heute, morgen oder übermorgen unterschreiben, spielt keine Rolle.