

# Wo die Beratung wirklich taugt

**Banken»** Wer sein Geld gut anlegen will, macht das allein oder sucht Bankberater auf. Bei Letzteren sind die Qualitätsunterschiede jedoch groß, wie unser Test zeigt

VON **BERNHARD BOMKE**

Die Sorge ums liebe Geld kann höchst unterschiedlich ausfallen. Das war vor Beginn der Corona-Pandemie schon so und ist es nun erst recht. Während die einen weniger Geld zur Verfügung haben, weil sie nur noch Kurzarbeitergeld beziehen oder ihr Betrieb derzeit geschlossen ist, schwimmen viele Sparer in so viel Geld wie nie zuvor. Die DZ Bank beziffert das Geldvermögen der Privathaushalte in Deutschland derzeit auf etwa 7,1 Billionen Euro. Das entspricht binnen eines Jahres einem Zuwachs von fast 400 Milliarden Euro.

Als Erklärung nennt die Bank die historisch hohe Sparquote der Deutschen. Sie lag im vergangenen Jahr bei 16 Prozent. Das heißt, im Schnitt legten die Bewohner dieses Landes im Corona-Jahr 2020 jeden sechsten Euro auf die Seite. Das war trotz Krise deswegen möglich, weil viele Leute einerseits kaum Einkommenseinbußen erlitten, ihr Geld aber andererseits kaum loswerden konnten. Sie gaben für Urlaubsreisen mangels Gelegenheiten viel weniger aus als die Jahre zuvor, und die Läden für neue Klamotten oder Schuhe sind in Lockdown-Zeiten zu. Nicht mal beim

Friseur lassen sich Euros abladen, sofern man nicht Profikicker ist. Von denen treten in diesen Wochen auffallend viele trotz geschlossener Salons frisch geschoren und gescheitelt zum großen Schaulaufen in den Bundesligastadien an, um hinterm Ball herzulaufen.

## Wohin mit den Ersparnissen?

Viel spricht dafür, dass viele Zeitgenossen gut daran täten, ihre Ersparnisse nicht auf Giro- und Tagesgeldkonten versauern zu lassen, sondern einen Bankberater aufzusuchen. Im Idealfall führt eine solche Konsultation zu einer passenden Geldanlage, die mehr Rendite abwirft – ganz gleich, ob am Ende eines Beratungstermins ein Investment in Aktienfonds, Genossenschaftsanteile, ETFs oder einen Sparbrief steht.

Ein guter Anlass für Euro am Sonntag, die Qualität von Banken bei der Anlageberatung nun schon bereits zum zehnten Mal zu testen. Der Auftrag erging wieder an das Deutsche Kundeninstitut (DKI). Die Düsseldorfer prüften zwölf Banken, darunter acht überregionale und vier regionale Institute auf ihre Qualitäten bei der konkreten Beratung, den individuellen Anlageempfehlungen und im Kundenservice (siehe „So

wurde gewertet“ auf Seite 34). Das Institut sparte nicht an Aufwand. So schwärmten zahlreiche Testkunden aus, die sich bei Beratungsgesprächen mit Bankern als Sparer mit ganz unterschiedlichen Risikoneigungen ausgaben. Das DKI stellte für den Check mehr als 500 Kundenkontakte her, prüfte die Geldhäuser anhand von 250 Einzelkriterien und kürte am Ende eine regionale Bank zum Testsieger.

## Beratung: Sehr gut bis ungenügend

Kein Institut überzeugte die Tester bei der Anlageberatung so sehr wie die Volksbank Köln Bonn. Sie erzielte die höchste Punktzahl und bekam dafür die Gesamtnote „sehr gut“. Auf den Plätzen 2 und 3 landeten – ebenfalls mit „sehr gut“ – die Deutsche Bank und die sich als besonders nachhaltig verstehende GLS Bank.

Positiv fiel bei dem Test auf, dass kein Anbieter in der Gesamtwertung schlechter als mit der Note „befriedigend“ abschnitt. Allerdings bekamen einige Häuser bei der separaten Bewertung ihrer Beratungen und Anlageempfehlungen für die drei Kundentypen mit ganz unterschiedlicher Risikoneigung ein glattes „ungenügend“.

Eine der Erklärungen dafür: In mancher Bank wird offenbar allen Kunden das Gleiche empfohlen. Also unabhängig davon, ob ein Anleger eher risikoscheu ist oder ob er offensiv und renditeorientiert zu Werke gehen möchte, konnte es sein, dass dieselben Produkte angeboten wurden. Das aber immerhin in unterschiedlichen Gewichtungen.

So bekamen Anleger jedes Risikotyps bei der Commerzbank den Dachfonds VermögensManagement Wachstum empfohlen. Bei der Postbank wurden sowohl defensiven als auch renditeorientierten oder offensiven Testkunden Anteile am Aktienfonds DWS Invest SDG Global Equities ans Herz gelegt. Die GLS Bank empfahl jedem, der kam, ihren GLS Bank Klimafonds. Individuelle Würdigung von Kundeninteressen sieht anders aus.

Ein weiterer Befund: Zwar legten diesmal etwas weniger Berater ihre Provisionen gegenüber den Testkunden offen, und nur zwei von drei Testern würden bei der Bank, die sie beraten hat, auch tatsächlich Geld anlegen. Doch 87 Prozent der Kunden erlebten ihren Berater als kompetent. Ein hoher Wert.

## Champion: Volksbank Köln Bonn

Das äußerte sich zum Beispiel in

## SO WURDE GEWERTET

Die Qualitäten von zwölf Banken bei der Anlageberatung prüfte das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von Euro am Sonntag ganz wesentlich mithilfe anonymen Testkunden. Die traten als Anleger mit Risikoneigungen von defensiv über renditeorientiert bis offensiv auf. Die **Einzelauswertungen je Kundenprofil**, bei denen die Qualität der Beratungsgespräche und der Anlageempfehlungen im Mittelpunkt stehen, finden Sie auf Seite 37.

In die Gesamtwertung (siehe Tabelle rechts) gingen die Bewertungen für alle Beratungsgespräche, die Anlageempfehlungen und für den Kundenservice ein. **Beratungsqualität (Gewicht: 40 Prozent):** Hier wurde unter anderem geprüft, wie gründlich die Berater das Kundenprofil und insbesondere die Risikoneigung ergründet haben. Zudem wurde die Güte der Informationen bewertet.

**Anlageempfehlungen (40 Prozent):** In dieser Kategorie checkten die Tester, ob die Empfehlungen zum Kunden passen und wie hoch die Gebühren sind.

**Kundenservice (20 Prozent):** Hier ging es um die Info- und Servicequalität bei Anfragen via E-Mail und Telefon, den Webauftritt und die Social-Media-Präsenz.

## GESAMTWERTUNG

Test  
Anlageberatung

Gesamtwertung

**euro** **DKI**  
AM SONNTAG

Bank	Punkte	Note
<b>Volksbank Köln Bonn</b>	96,7	sehr gut
<b>Deutsche Bank</b>	90,0	sehr gut
<b>GLS Bank</b>	86,3	sehr gut
<b>Hypovereinsbank</b>	83,8	gut
<b>BBBank</b>	79,7	gut
<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	79,4	gut
<b>Commerzbank</b>	79,1	gut
<b>Santander Bank</b>	77,2	gut
<b>Sparda-Bank West</b>	75,8	gut
<b>Postbank</b>	72,1	befriedigend
<b>Targobank</b>	71,0	befriedigend
<b>Stadtsparkasse Düsseldorf</b>	65,1	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; Quelle: DKI

Statements wie diesen: „Der Berater hat für mich passende Produkte empfohlen.“ Oder: „Gute Fachkenntnisse bei individueller Beratung.“ Oder: „Der Berater nahm sich Zeit für ein ausführliches Gespräch.“ Auch weiche Faktoren sind nicht zu unterschätzen. So hob ein Testkunde bei der Hypovereinsbank hervor: „Positiv war, dass ich ein Getränk nach Wahl angeboten bekam.“ Also: Prosit auf eine gute Geldanlage.

Doch zurück zum Testsieger Volksbank Köln Bonn. Die Rheinländer schafften in allen Disziplinen ein „Sehr gut“. In der Beratung punktete die Genossenschaftsbank damit, dass sie sich stets nach der Vermögenslage, dem Einkommen, den monatlichen Ausgaben und nach eventuell vorhandenen Schulden erkundigte. Auch die Risikobereitschaft der Tester wurde gründlich ermittelt. Auf der anderen Seite fielen den Testpersonen auch positiv auf, dass die Berater sie ausführlich auf die Risiken der empfohlenen Anlageprodukte hinwiesen. Die fachliche Kompetenz ihres Gegenübers bewerteten sie im Schnitt mit einer 1,3, also einem „Sehr gut“.

Die Volksbank Köln Bonn empfahl den Musterkunden die passendsten

Produkte. Dabei lag die durchschnittliche Gesamtkostenquote etwas unter dem Schnitt aller Anbieter. Nur bei den Verwaltungsvergütungen und den Ausgabeaufschlägen für die empfohlenen Anlageprodukte lag die Bank leicht über dem Durchschnitt.

Noch ein Blick auf den Kundenservice: Die Hotline-Mitarbeiter waren schwer auf zack und nahmen Testanrufe im Schnitt binnen 45 Sekunden entgegen. Das war im Vergleich auffallend schnell. Zudem bekamen die Anrufer ihre zehn Fragen vollständig beantwortet. Das war bei vielen anderen Geldhäusern längst nicht immer der Fall. Kunden, die gern via Social Media in Kontakt mit der Bank treten, können das beim Testsieger zum Beispiel via Facebook tun.

### Testverlierer kommt aus Düsseldorf

Schlusslicht unseres Tests wurde diesmal die Stadtsparkasse Düsseldorf. Das ist weniger auf den Kundenservice („gut“) als vielmehr auf die Testdisziplinen Anlageempfehlungen („befriedigend“) und Beratung („ausreichend“) zurückzuführen. Einige der Berater ermittelten die finanzielle und persönliche Le-

bensituation der Testkunden nur unvollständig. In einem Fall gab es keinerlei Anlageempfehlung. Irritierend, denn genau für eine solche suchen Sparer die Bank ja auf.

Wenig schmeichelhaft fiel diese Feststellung des DKI aus: „Die Stadtsparkassen Düsseldorf empfahl den Musterkunden im Durchschnitt nur mittelmäßig passende Produkte.“ Und jetzt kommt’s: „Für den defensiv ausgerichteten Kunden sogar die unpassendsten.“ Einziger Trost: Die Gesamtkostenquote für die empfohlenen Anlageprodukte – ob passend oder nicht – war im Vergleich zu den anderen Anbietern die günstigste.

Beim Kundenservice der Düsseldorfer machten die Tester Verbesserungspotenzial aus. Die Hotline-Mitarbeiter brauchten mehr als fünfmal so lange wie diejenigen des Testsiegers, bis sie ans Telefon gingen. Wer sich per E-Mail an die Bank wandte, bekam zwar immer eine Reaktion, aber des Öfteren war diese ohne Wert, denn es gab keine inhaltlichen Antworten.

Zu den Besonderheiten, die dem DKI auffielen, gehörten zum Beispiel diese: Bei jedem elften Termin hielten es die Anlageberater nicht für nötig, die Vermögenslage ihrer Kunden zu ergründen. Als besonders

alarmierend stellt sich DKI-Chef Jörn Hüsgen diese Beobachtung dar: „Nur in 60 Prozent der Gespräche wurden unsere Testkunden danach gefragt, ob sie Schulden haben.“ Das ist ein ähnlich schwacher Wert wie im Vorjahr.

Positiv fiel wiederum auf, dass sich deutlich mehr Berater ausführlich nach der Risikobereitschaft der Kunden erkundigten. Diesmal war das in 86 Prozent der Fälle so (2020: 74 Prozent). Erfreulich fiel auch diese Erfahrung aus: Die Berater versuchten deutlich seltener, ihren Testbesuchern völlig andere Produkte (zum Beispiel ein Girokonto) anzudrehen, als sie wollten. Diesmal war das bei jedem siebten Termin der Fall, vor einem Jahr bei jedem dritten.

Stark verbesserungsbedürftig ist hingegen der Umgang vieler Berater mit dem Stichwort Geeignetheitserklärung. Eine solche ist dann vorgeschrieben, wenn es um Anlagen in Wertpapiere geht. In fast jedem dritten Fall wurde eine solche Erklärung nicht erstellt. Das lief im Vorjahr besser. Seinerzeit sah nur jeder sechste Anlageberater davon ab, dieser regulatorischen Pflicht nachzukommen.

Test Anlageberatung		
Beratung		
Bank	Punkte	Note
Volksbank Köln Bonn	112,5	sehr gut
Deutsche Bank	98,7	sehr gut
Commerzbank	95,1	sehr gut
GLS Bank	94,0	sehr gut
Sparda-Bank Hamburg	88,0	sehr gut
Hypovereinsbank	83,3	gut
Santander Bank	82,3	gut
Postbank	78,9	gut
BBBank	73,0	gut
Targobank	70,5	befriedigend
Sparda-Bank West	64,6	befriedigend
Stadtsparkasse Düsseldorf	56,3	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; Quelle: DKI

Test Anlageberatung		
Empfehlungen		
Bank	Punkte	Note
Sparda-Bank West	89,8	sehr gut
Hypovereinsbank	88,2	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	85,6	sehr gut
Deutsche Bank	82,0	gut
BBBank	80,5	gut
Sparda-Bank Hamburg	80,0	gut
GLS Bank	79,2	gut
Santander Bank	76,2	gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	66,3	befriedigend
Postbank	63,9	befriedigend
Commerzbank	63,1	befriedigend
Targobank	63,0	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: DKI

Test Anlageberatung		
Kundenservice		
Bank	Punkte	Note
BBBank	91,4	sehr gut
Deutsche Bank	88,8	sehr gut
Targobank	88,2	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	87,2	sehr gut
GLS Bank	85,3	sehr gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	80,2	gut
Commerzbank	79,4	gut
Hypovereinsbank	75,8	gut
Postbank	74,9	gut
Sparda-Bank West	70,0	befriedigend
Santander Bank	68,8	befriedigend
Sparda-Bank Hamburg	61,0	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: DKI

## Die besten Anlageempfehlungen für drei Anlegertypen

**Wohin mit meinem Geld?** Anhand der drei Kundenprofile defensiv, renditeorientiert und offensiv wurde die Qualität der Anlageberatung gecheckt. Zudem wurde geprüft, wie zielgenau die Anlageempfehlungen zur Risikobereitschaft der Kunden passten. Die Konditionen flossen beim Anlagentyp „defensiv“ nicht mit ein, weil hier meist kostenfreie Produkte wie Festgeld empfohlen werden.

### ANLAGETYP DEFENSIV

Dieser Anlegertyp will mit 20 000 Euro binnen zehn Jahren zwar durchaus Rendite machen, aber wichtiger ist ihm, dass er sein Kapital in Sicherheit weiß. In Notfällen möchte er jederzeit auf sein Geld zurückgreifen können.

Bank	Punkte	Note
GLS Bank	105,3	sehr gut
BBBank	104,4	sehr gut
Sparda-Bank Hamburg	100,4	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	98,9	sehr gut
Sparda-Bank West	95,6	sehr gut
Hypovereinsbank	86,4	sehr gut
Commerzbank	83,3	gut
Deutsche Bank	79,7	gut
Postbank	78,6	gut
Targobank	69,5	befriedigend
Santander Bank	66,3	befriedigend
Stadtsparkasse Düsseldorf	33,3	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; Quelle: DKI

### ANLAGETYP RENDITEORIENTIERT

Der Kunde dieses Typs erwartet für seine 20 000 Euro in zehn Jahren Zinserträge über Inflationsniveau. Er ist in Grenzen bereit, Verlustrisiken zu tragen. Zugleich will er notfalls auch kurzfristig an sein Geld herankommen.

Bank	Punkte	Note
Deutsche Bank	110,6	sehr gut
GLS Bank	108,9	sehr gut
Volksbank Köln Bonn	89,4	sehr gut
Santander Bank	80,0	gut
Hypovereinsbank	76,9	gut
Postbank	72,2	befriedigend
Targobank	68,9	befriedigend
Commerzbank	67,8	befriedigend
Sparda-Bank Hamburg	66,1	befriedigend
Stadtsparkasse Düsseldorf	48,7	mangelhaft
Sparda-Bank West	47,5	mangelhaft
BBBank	37,0	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; Quelle: DKI

### ANLAGETYP OFFENSIV

Dieser Anleger will mit seinen 20 000 Euro in zehn Jahren so viel Rendite wie möglich machen. Dafür nimmt er höhere Verlustrisiken in Kauf. Als Notgroschen sieht er das Geld nicht. Es muss also nicht kurzfristig verfügbar sein.

Bank	Punkte	Note
Volksbank Köln Bonn	99,3	sehr gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	97,0	sehr gut
Hypovereinsbank	95,1	sehr gut
BBBank	83,6	gut
Sparda-Bank West	78,2	gut
Santander Bank	74,2	gut
Sparda-Bank Hamburg	72,8	gut
Deutsche Bank	72,7	gut
Commerzbank	65,4	befriedigend
Postbank	62,6	befriedigend
Targobank	43,6	ungenügend
GLS Bank	21,0	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; Quelle: DKI