

Rat in unsicheren Zeiten

Familie

Alter:	Mitte 30
Familienstand:	verheiratet, 2 Kinder
Beruf:	seit zehn Jahren berufstätig
Einkommen:	2800 Euro netto im Monat / Ehepartner 1400 Euro netto
Aktuelles Vermögen:	8000 Euro
Schulden:	keine
Wohnstatus:	zur Miete 1100 Euro warm
Versicherungen:	Haftpflicht, Unfall, Berufsunfähigkeit, Risikolebensversicherung
Wünsche:	Altersvorsorgeverträge, evtl. Eigenheim
Monatlich zum Vermögensaufbau zur Verfügung stehender Betrag:	300 €
Anlagepräferenzen:	Das Geld soll arbeiten, ca. 10 000 Euro sollen für Notfälle schnell verfügbar sein, Investition in Wertpapiere sind vorstellbar, bei Renteneintritt sollte jedoch zumindest das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen
Nicht gewünscht:	Lebensversicherung

▶ VERMÖGENSAUFBAU

Turbulente Börsen, Inflation und noch immer niedrige Zinsen. Wie baut man da ein Vermögen auf? BÖRSE ONLINE hat bei Banken nachgefragt

sprach derzeit raten. Um ein möglichst breites Ergebnis zu bekommen, hat die Redaktion gemeinsam mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) drei Musterkunden entwickelt, die aufgrund ihres Alters und der Lebenssituation ganz eigene Wünsche und Anlagepräferenzen haben: einen Berufsanfänger, eine junge Familie und einen Gutverdiener. Sie haben natürlich ganz unterschiedliche finanzielle Möglichkeiten, aber der Wunsch Vermögen aufzubauen und unter Umständen zwischendurch noch darauf zugreifen zu können, eint sie. Die Details zu den Kundentypen finden Sie bei den Fotos auf dieser und den nächsten Seiten.

Um möglichst lebensnahe Ergebnisse zu bekommen, haben sich Tester des DKI mit diesen Profilen beraten lassen. Ob die in den Gesprächen empfohlenen Produkte auch tatsächlich zum jeweiligen Kunden passen, wurde anschließend bewertet. Hier galt die Faustregel, je mehr Börse, desto besser. „Schließlich ist Vermögensaufbau eine Sache von vielen Jahren und auf lange Sicht spielen die Schwankungen der Märkte nur eine untergeordnete Rolle“, sagt DKI-Chef Jörn Hüsgen. Diese Regel galt auch bei den Gutverdienern, die bereits in den Fünfzigern sind. Denn gerade, wenn man mit dem Vermögensaufbau

Nun gibt es sie endlich wieder: Zinsen aufs Ersparte. Doch wer genau hinschaut und die Inflation einberechnet, muss enttäuscht feststellen, dass selbst mit den besten Festgeldkonditionen (siehe Seite 105) das Geld real nicht mehr, sondern weniger wird. Gleichzeitig haben der Krieg in der Ukraine, die Lieferengpässe für zahlreiche Rohstoffe und die Null-Covid-Politik Chinas die Börsenkurse auf eine Achterbahnfahrt geschickt.

Gar nicht so einfach, in diesem unsicheren und turbulenten Umfeld in aller Ruhe ein Vermögen aufzubauen. Grund genug für BÖRSE ONLINE nachzuhorchen, was Banken ihren Kunden im Ge-

Berufseinsteiger

Alter:	Mitte 20
Familienstand:	ledig
Beruf:	seit einem Jahr angestellt
Einkommen:	1800 Euro netto im Monat
Aktuelles Vermögen:	2000 Euro
Schulden:	keine
Wohnstatus:	zur Miete 500 Euro warm
Versicherungen:	Haftpflicht, Berufsunfähigkeit, Rechtsschutz
Monatlich zum Vermögensaufbau zur Verfügung stehender Betrag:	200 €
Anlagepräferenzen:	Das Geld soll arbeiten, ca. 10 000 Euro sollen für Notfälle schnell verfügbar sein, Investition in Wertpapiere sind vorstellbar, bei Renteneintritt sollte jedoch zumindest das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen
Nicht gewünscht:	Bausparvertrag, Lebensversicherung

„spät dran“ ist, lohnt es sich, mithilfe von Fonds und ETFs auf hohe Renditen zu setzen. Eine selbstgenutzte Immobilie stand beim Berufseinsteiger und bei der jungen Familie nicht im Vordergrund, wurde aber auch nicht ausgeschlossen. Der Gutverdiener bewohnt bereits ein Eigenheim.

Bei der Darstellung des Gesamtergebnisses und der Kategorien Beratung und Produktempfehlungen wurde das Feld in überregionale Banken und Regionalbanken unterteilt. Bei den Instituten, die im gesamten Bundesgebiet Filialen unterhalten, gab es einen Doppelsieg für den Deutsche-Bank-Konzern. Die Deutsche Bank landete auf Platz 1, mit etwas Abstand

folgte die Postbank auf dem zweiten Rang. Ebenfalls aufs Treppchen schaffte es die BBBank. Bei den Regionalbanken setzte sich die Volksbank Mittelhessen vor der Hamburger Sparkasse und der Ostsächsischen Sparkasse Dresden durch.

Runtergebrochen auf die einzelnen Musterkunden gab es noch einmal leicht andere Ergebnisse, wobei die Deutsche Bank bei allen drei Typen mindestens auf dem zweiten Platz rangierte. Für die Musterkunden wurden aus Platzgründen lediglich die Ergebnisse der überregional aktiven Geldhäuser dargestellt.

Ausführliche und gute Gespräche

Da die Ergebnisse der Beratungsgespräche mit 50 Prozent ins Gesamtergebnis einfließen, sind sie bis auf Ausnahmen mit den Ergebnissen der Banken im Gesamtklassament identisch. Insgesamt bekamen die Beraterinnen und Berater der Banken vor Ort von den Testern gute Noten. Die Lebensumstände der Testkunden wurden teilweise äußerst ausführlich erfragt, sodass in seltenen Fällen die persönlichen Anlageziele der Kunden in den Hintergrund traten. „Positiv fällt aber auf, dass sich die Berater in 88 Prozent der Gespräche nach den Erfahrungen der Tester beim Geldanlegen und im Vermögensauf-

Gutverdiener

Alter:	Mitte 50
Familienstand:	verheiratet, 2 Kinder
Beruf:	seit 30 Jahren berufstätig
Einkommen:	3900 Euro netto im Monat / Ehepartner 2800 Euro netto
Aktuelles Vermögen:	12000 Euro
Schulden:	keine
Wohnstatus:	im Eigenheim
Versicherungen:	Haftpflicht, Unfall, Berufsunfähigkeit, Risikoleben, Hausrat und Wohngebäude
Wunsch:	Altersvorsorgeverträge
Monatlich zum Vermögensaufbau zur Verfügung stehender Betrag:	500 €
Anlagepräferenzen:	Das Geld soll arbeiten, ca. 20000 Euro sollen für Notfälle schnell verfügbar sein, Investition in Wertpapiere sind vorstellbar, bei Renteneintritt sollte jedoch zumindest das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen
Nicht gewünscht:	Bausparvertrag

bau erkundigt haben“, sagt Cheftester Hüsgen. Ein kleines Manko: In jedem siebten Gespräch wurde nicht über die Kosten der empfohlenen Produkte informiert. Zudem legte bei den überregionalen Banken nur jeder dritte Berater die Provisionen, die die Bank bekommt, ungefragt offen. Bei den Regionalbanken waren es 43 Prozent.

Fonds sind Trumpf

Bei den Produkten, die empfohlen wurden, dominierten Fonds. Vor allem Mischfonds, reine Aktienfonds, aber auch fondsgebundene Rentenversicherungen wurden allen Kunden ans Herz gelegt –

was angesichts hoher Inflationsraten sicher sinnvoll ist, um Geld zu mehren.

Besonders bemerkenswert: Gerade Berufseinsteigern wurden im Vergleich zu den anderen Kundentypen im Schnitt mehr Mischfonds, die nicht komplett in Aktien investieren können, empfohlen. „Vor allem bei jungen Leuten, die einen langen Anlagehorizont haben, lohnt es sich am meisten, mit reinen Aktienfonds zu agieren“, so Hüsgen. Klassische Zinsprodukte wie Tagesgeld- und Festgeldkonten wurden so gut wie gar nicht empfohlen. Bausparverträge kamen ebenfalls selten ins Gespräch. Bei den Gutverdienern schlugen die Berater in einem von zehn Fällen auch eine klassische Rentenversicherung vor, ein Produkt, das angesichts des kurzen Anlagehorizonts des immerhin über 50 Jahre alten Gutverdieners und der aktuell noch immer vergleichsweise niedrigen Renditen solcher Verträge keine gute Idee war. In seltenen Fällen gingen Testkunden und Berater ohne eine konkrete Empfehlung auseinander.

Beim Kundenservice wurde kein Unterschied zwischen regionalen und überregionalen Banken gemacht. Hier waren mit der Berliner Volksbank, der Volksbank Mittelhessen und der Sparda-Bank West drei Regionalbanken ganz vorn. Unter den Überregionalen hatten die Deutsche Bank, die BBBank und die Postbank die besten Plätze. MARKUS HINTERBERGER

Die Besten für den Vermögensaufbau

GESAMTWERTUNG ÜBERREGIONALE BANKEN

Bank	Note
Deutsche Bank	Bester
Postbank	Top
BBBank	Top
Santander	Top
Commerzbank	Top
Hypovereinsbank	Sehr gut
Targobank	Gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



GESAMTWERTUNG REGIONALBANKEN

Bank	Note
Volksbank Mittelhessen	Bester
Hamburger Sparkasse	Top
Ostächsische Sparkasse Dresden	Top
Sparda-Bank West	Top
Berliner Volksbank	Top
Sparda-Bank München	Top

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BERATUNG ÜBERREGIONALE BANKEN

Bank	Note
Deutsche Bank	Bester
Commerzbank	Top
BBBank	Top
Postbank	Top
Hypovereinsbank	Top
Santander	Top

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



BERATUNG REGIONALBANKEN

Bank	Note
Volksbank Mittelhessen	Bester
Hamburger Sparkasse	Top
Sparda-Bank West	Top
Ostächsische Sparkasse Dresden	Top
Berliner Volksbank	Top
Sparda-Bank München	Top

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

PRODUKTEMPFEHLUNG ÜBERREGIONALE BANKEN

Bank	Note
Santander	Bester
Targobank	Top
Deutsche Bank	Top
Hypovereinsbank	Sehr gut
Postbank	Sehr gut
Commerzbank	Gut
BBBank	Gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)



PRODUKTEMPFEHLUNG REGIONALBANKEN

Bank	Note
Ostächsische Sparkasse Dresden	Bester
Sparda-Bank München	Top
Hamburger Sparkasse	Top
Berliner Volksbank	Top
Sparda-Bank West	Top
Volksbank Mittelhessen	Sehr gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

So wurde getestet

Im Juli 2022 wurden vom Deutschen Kundeninstitut (DKI) 13 Banken in rund 390 Kundenkontakten hinsichtlich 200 Einzelkriterien getestet. Hierbei handelte es sich um überregional tätige Banken und um regional aufgestellte Institute. Hierfür wurden Testkunden in drei unterschiedlichen Lebenssituationen (siehe Fotos) losgeschickt, um sich von den Banken beraten zu lassen. Diese Gespräche machten 50 Prozent der Gesamtnote aus. Die in den Gesprächen empfohlenen Produkte wurden ebenfalls bewertet. Dieser Part trug 30 Prozent zum Gesamtergebnis bei. Zuletzt wurde noch der Kundenservice im direkten Kontakt sowie via Telefon, E-Mail und über Social Media getestet.



KUNDENSERVICE

Bank	Note
Berliner Volksbank	Bester
Volksbank Mittelhessen	Top
Sparda-Bank West	Top
Deutsche Bank	Top
BBBank	Top
Postbank	Top
Targobank	Top
Commerzbank	Sehr gut
Hamburger Sparkasse	Sehr gut
Ostächsische Sparkasse Dresden	Gut
Santander	Gut
Sparda-Bank München	Gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)