

Wo Bankberater den besten Rat geben

Banken» Wer sich nicht nur allein um sein Geld kümmern will, geht zum Institut seines Vertrauens. Welches Geldhaus das auch verdient

VON **BERNHARD BOMKE**

Als die Finanzaufsicht Bafin im Dezember 2021 meldete, sie sei mit Testkunden bei Banken auf Defizite in der Anlageberatung gestoßen, entlockte das manchem Leser nur ein müdes Lächeln. Zugleich fiel die Nachricht aus mehreren Gründen auf. Zum einen, weil die Aufseher vorher noch nie Testkunden losgeschickt hatten. Sie durften das tatsächlich nicht. Erst das Gesetz zur Stärkung der Finanzmarktintegrität (FISG), das Mitte 2021 in Kraft trat, eröffnete diese Möglichkeit. Die Bafin will diese Form der Qualitätsprüfung künftig häufiger anwenden.

Die Meldung der Aufsicht fiel zum Zweiten deswegen auf, weil die Defizite bei der Anlageberatung nicht wirklich neu sind, auch wenn die Bafin erklärte, „einen ersten direkten und authentischen Blick auf die Marktrealität“ geworfen zu haben. Euro am Sonntag trifft bereits seit zehn Jahren auf eklatante Beratungsmängel, wenn wir Testkunden in Bankfilialen schicken.

Bleibt noch drittens: Die Bafin schickte 36 Testkunden los. Bei unserem diesjährigen Test (dazu später

mehr) sind es mit genau 70 fast doppelt so viele. Und ja, sie fanden bei ihren Gesprächen in den Bankfilialen viel Licht, aber auch Schatten.

Noch einmal zurück zum Check durch die Finanzaufsicht. Zwölf der 36 Mystery Shopper, wie Marktforscher Testkunden gerne nennen, stellten schwerwiegende Beratungsmängel fest. Konkret: In fünf Fällen fehlte die Geeignetheitserklärung, die vorgeschrieben ist, sobald es bei einer Anlageberatung um Wertpapiere geht. Bei vier Gesprächen wurden keine Kosteninformationen ausgehändigt. Auch die sind gesetzlich vorgeschrieben. Bei drei Tests fehlten gleich beide Dokumente.

Die Mängel betrafen sowohl Privatbanken als auch Sparkassen und Volksbanken. Besonders viele Beanstandungen gab es bei Testkunden im Seniorenalter. Hier fehlten bei jedem zweiten Gespräch vorgeschriebene Unterlagen. In den Altersgruppen darunter fiel nur jedes vierte Gespräch negativ auf.

Bafin will „genauer hinsehen“

Die hohe Mangelquote bei Älteren alarmiert Christian Bock, den Leiter der Abteilung Verbraucherschutz bei der Bafin. „In den höheren Altersgruppen

kommen verschiedene Einzelrisiken zusammen. Das macht Ältere zu einer besonders verwundbaren Kundengruppe“, sagt er. „Eine Häufung von Auffälligkeiten war also zu befürchten, und die Daten bestätigen das.“ Für ihn ein klares Zeichen „dafür, dass wir künftig bei der Anlageberatung noch genauer hinsehen müssen“.

€uro am Sonntag hat bereits genauer hingesehen und zum elften Mal die Qualität der Banken bei der Anlageberatung getestet. Wir beauftragten erneut das Deutsche Kundeninstitut (DKI) damit, die konkrete Beratung ebenso unter die Lupe zu nehmen wie die von den Bankern gegebenen Anlageempfehlungen und den Kundenservice (siehe „So wurde gewertet“ auf Seite 32). Das Institut schickte besagte 70 Mystery Shopper los, die sich bei Gesprächen mit Bankberatern als Sparer mit ganz unterschiedlichen Risikoneigungen ausgaben – von konservativ über renditeorientiert bis offensiv. Die Idee dahinter: Wir wollten wissen, ob die Berater indi-

SO WURDE GEWERTET

Die Güteklasse von 13 Banken bei der Anlageberatung prüfte das Deutsche Kundeninstitut (DKI) im Auftrag von Euro am Sonntag vor allem mithilfe anonymer 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 35. In die Gesamtwertung (siehe Tabelle rechts) gingen die Bewertungen für alle Beratungsgespräche, die Anlageempfehlungen und für den Kundenservice ein. Kam ein Anbieter in einer Kategorie auf mehr als 100 Punkte, geht das auf Bonuspunkte zurück.

Beratungsqualität (Gewicht: 40 Prozent):

Hier wurde unter anderem geprüft, wie gründlich die Berater das Kundenprofil und insbesondere die Risikoneigung ergründeten. Zudem wurden die Güte der bereitgestellten Informationen sowie die Zuverlässigkeit bei der Terminvereinbarung bewertet.

Anlageempfehlungen (40 Prozent):

In dieser Kategorie checkten die Tester, ob die Empfehlungen zum Kunden passten und wie hoch die Gebühren (Ausgabeaufschlag, Gesamtkosten) sind.

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

Test
Anlageberatung

Gesamt-
wertung

€uro **DKI**
AM SONNTAG

GESAMTWERTUNG

Bank	Punkte	Note
Deutsche Bank	96,9	sehr gut +
Sparda-Bank West	93,4	sehr gut +
Frankfurter Volksbank	91,4	sehr gut +
Targobank	85,2	sehr gut
BBBank	85,0	sehr gut
Hypovereinsbank	82,0	gut
Postbank	81,2	gut
Sparda-Bank München	79,2	gut
Hamburger Sparkasse ¹	75,8	gut
Berliner Sparkasse	72,3	gut
Commerzbank	68,1	befriedigend
Leipziger Volksbank ¹	66,5	befriedigend
Santander	63,0	befriedigend

¹ wurden nicht im Profil „defensiv“ getestet; ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

viduell stimmige Empfehlungen geben oder Anleger jeden Typs die immer gleichen Produkte andienten.

Diesmal prüften wir 13 Banken, darunter sieben überregionale und sechs regionale Institute. Der Test umfasste etwa 440 Kundenkontakte, und die Geldhäuser wurden hinsichtlich 250 Einzelkriterien bewertet.

Testsieger: Deutsche Bank

Diesmal schaffte es die Deutsche Bank auf den ersten Platz. Sie war im vergangenen Jahr noch Zweiter – und verwies nun mit der Sparda-Bank West und der Frankfurter Volksbank zwei regionale Institute auf die Plätze 2 und 3. Die drei Banken erreichten die Bestnote „sehr gut +“. Beruhigend aus der Sicht von Anlegern: Keine Bank wurde beim Test mit auffallend schlechten Noten nach unten durchgereicht. Für die drei Tabellenletzten Commerzbank, Leipziger Volksbank und Santander reichte es immerhin noch zu einem „befriedigend“. Der Vorjahressieger Volksbank Köln Bonn war beim Test diesmal nicht dabei.

Die Deutsche Bank überzeugte in der Beratung unter anderem damit, dass die Tester dort in allen Gesprächen ausführlich nach ihrer Risikobereitschaft gefragt wurden. Das ist längst nicht bei jeder Bank so. In jedem sechsten Gespräch vermissten die Mystery Shopper, ausführlich zu ihrer Risikoneigung befragt worden zu sein. Positiv: In allen 70

Gesprächen wurde das Thema Risikobereitschaft immerhin überhaupt irgendwie angesprochen.

Zu den Pluspunkten der Deutschen Bank gehörten auch diese: In fünf von sechs Gesprächen wurden die Tester nach Beruf, Einkommen, Schulden und bisherigen Erfahrungen mit Geldanlagen gefragt. In ebenfalls fünf Gesprächen gab es verständliche oder gar sehr verständliche Risikohinweise. Insbesondere die Frage nach etwaigen Schulden entpuppte sich im Test als keineswegs selbstverständlich. Nur jeder zweite Bankberater kam auf die Idee, sich danach zu erkundigen. Das heißt, 35 hätten den Anlegern Aktien, ETFs, Anleihen, Rentenfonds oder Bausparverträge empfohlen, ohne zu wissen, ob ihr Gegenüber gerade mehr oder weniger dick in den Miesen steckt. Alarmierend.

Tester loben Kompetenz der Berater

Eher schwach fiel auch der Eindruck beim Ermitteln der Vermögenslage der Kunden aus. Diese erfolgte nur in zwei von drei Gesprächen vollständig. In jedem zehnten Gespräch fiel dazu kein einziges Wort. Und: Wie beim Check der Bafin fiel auch bei unserem Test ein gewisser Grad von Schludrigkeit beim Ausstellen von Geeignetheitserklärungen auf. In 27 Prozent der Gespräche, bei denen die Berater zu Wertpapieren rieten, gab es keine solche Erklärung.

Bei anderen Aspekten stießen wir jedoch auf sehr viel Positives. So wurden

alle Kunden zumindest teilweise nach ihren Erfahrungen mit Geldanlagen gefragt. In 67 der 70 Gespräche erhielten die Kunden eine konkrete Anlageempfehlung. Und: 96 Prozent der Mystery Shopper bewerteten die fachliche Kompetenz der Berater mit den Noten 1 oder 2. Drei Viertel der Tester würden Geld bei der Bank ihres Beraters anlegen. Das sind starke Werte.

In der Kategorie „Anlageempfehlungen“ spreizte sich das Feld der getesteten Banken deutlich breiter. Die Deutsche Bank empfahl den Musterkunden die passendsten Produkte. Der Ausgabebefehl und die Verwaltungsvergütung lagen bei den vom Testsieger empfohlenen Anlagen unterm Durchschnitt. Die laufenden Kosten übertrafen den Schnitt hingegen leicht. Am anderen Tabellenende landeten die Commerzbank und die Leipziger Volksbank. Im Schnitt aller Empfehlungen kamen beide Institute auf die Note „mangelhaft“. Das lag unter anderem daran, dass sie jeweils einen Tester ohne verbindliche Produktempfehlung nach Hause schickten. Irritierend daran: Wegen genau solcher Empfehlungen gehen Anleger zum Berater. Bei der Betrachtung von Empfehlungen und Beratung zusammen kamen beide Häuser in jeweils einer Risikoklasse sogar nur zu einem „ungenügend“. Das muss man erst mal schaffen.

Generell fiel im Test einmal mehr auf, „dass Interessenten mit unterschiedlichen Anlagezielen häufig die gleichen

Test Anlageberatung

Beratung

BERATUNG

Bank	Punkte	Note
Sparda-Bank West	98,0	sehr gut +
Deutsche Bank	97,2	sehr gut +
Hamburger Sparkasse	92,1	sehr gut +
Postbank	90,3	sehr gut
Frankfurter Volksbank	88,6	sehr gut
Sparda-Bank München	86,0	sehr gut
BBBank	84,9	gut
Hypovereinsbank	80,8	gut
Targobank	79,9	gut
Leipziger Volksbank	73,4	gut
Berliner Sparkasse	72,1	befriedigend
Commerzbank	70,0	befriedigend
Santander	54,0	ausreichend

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: DKI

Test Anlageberatung

Empfehlungen

ANLAGEEMPFEHLUNG

Bank	Punkte	Note
Deutsche Bank	97,1	sehr gut +
Sparda-Bank West	93,7	sehr gut +
Hypovereinsbank	93,4	sehr gut +
Targobank	91,9	sehr gut +
BBBank	86,4	sehr gut
Frankfurter Volksbank	85,5	sehr gut
Sparda-Bank München	74,4	gut
Postbank	72,9	gut
Berliner Sparkasse	72,7	gut
Hamburger Sparkasse	62,0	befriedigend
Santander	58,5	ausreichend
Commerzbank	49,4	mangelhaft
Leipziger Volksbank	46,3	mangelhaft

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: DKI

Test Anlageberatung

Kundenservice

KUNDENSERVICE

Bank	Punkte	Note
Frankfurter Volksbank	108,9	sehr gut +
Commerzbank	101,7	sehr gut +
Deutsche Bank	96,0	sehr gut +
Leipziger Volksbank	93,1	sehr gut +
Santander	89,8	sehr gut
Sparda-Bank West	83,5	gut
Targobank	82,7	gut
BBBank	82,3	gut
Postbank	79,6	gut
Sparda-Bank München	75,1	gut
Berliner Sparkasse	71,7	befriedigend
Hamburger Sparkasse	70,5	befriedigend
Hypovereinsbank	61,5	befriedigend

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: DKI

» Ich wurde sehr freundlich empfangen. Beide Berater führten mit mir ein launiges Gespräch und erklärten mir ausführlich jeden Arbeitsschritt.“

Testkunde bei der Deutschen Bank

» Ich wurde bisher bei keiner Bank zu meinen finanziellen Zielen und Wünschen so ausführlich abgefragt. Auch wurde mein Finanz- und Versicherungsstatus gründlich ermittelt.“

Testkunde bei der Frankfurter Volksbank

» Das Angebot passte zu meinen Vorgaben und der Berater hat beide Fonds gut präsentiert. Entstandene Fragen hat er ausführlich beantwortet.“

Testkunde bei der Sparda-Bank West

Produkte angeboten wurden“, kritisiert DKI-Geschäftsführer Jörn Hüsgen. So bekamen Anleger aller drei definierten Risikoklassen bei der BBBank die Produktlinie „BBBank Vermögensverwaltung“ (Investmentfonds und ETFs) angeboten, die Commerzbank empfahl fast jedem, der da kam, den Dachfonds „VermögensManagement (Balance/Chance/Wachstum)“, und bei den Empfehlungen der Deutschen Bank führte kein Weg am Mischfonds „Deutsche Bank Best Allocation“ vorbei. Immerhin: Abhängig von der Risikoneigung der Kunden wurden die empfohlenen Produkte unterschiedlich gewichtet.

Ausgabeaufschlag steigt und steigt

Bei den Kosten der empfohlenen Produkte weist der Pfeil immer weiter nach oben. Im Schnitt waren 3,92 Prozent

Ausgabeaufschlag fällig. Zum Vergleich: Beim Test 2018 lag dieser Wert noch bei 2,94 Prozent. Die Targobank-Empfehlungen hatten mit 3,23 Prozent den im Schnitt niedrigsten Ausgabeaufschlag. Bei der Postbank lag er im Mittel bei 4,87 Prozent und somit am höchsten.

Große Unterschiede gab es auch bei den Verwaltungsvergütungen der empfohlenen Produkte. Sie lagen bei der Deutschen Bank, der Hypovereinsbank, der Berliner Sparkasse und der Hamburger Sparkasse mit durchschnittlich null Prozent am niedrigsten. Besonders hoch waren sie bei den Empfehlungen der Commerzbank (1,71 Prozent).

Noch ein Blick auf den Kundenservice. 84 Prozent der 130 Testanrufe wurden von den Banken entgegengenommen. Ausreißer nach unten war hier die Sparda-Bank München. Da ging nur bei

jedem zweiten Anruf jemand ans Telefon. Die freundlichsten und hilfsbereitesten Hotline-Mitarbeiter fanden die Tester bei der Frankfurter Volksbank. Die meiste Kompetenz bot die BBBank. Auffällig: Die Kompetenz der Hotline-Mitarbeiter der Sparda-Bank West wurde auf einer Notenskala von eins bis fünf im Schnitt nur mit 3,7 bewertet.

Wer sich per E-Mail an die Banken wandte, bekam mit einer Wahrscheinlichkeit von 77 Prozent eine Rückmeldung. Davon wiederum enthielt jedoch nur gut die Hälfte eine zumindest teilweise Antwort auf die gestellten Fragen. Die Bank Santander, im gesamten Test Tabellenletzter, schoss dabei den Vogel ab. Sie reagierte nur auf eine von zehn Mails. Immerhin fiel die Antwort besonders freundlich aus. Das wiederum floss positiv in die Wertung ein.

DIE BESTEN ANLAGEEMPFEHLUNGEN FÜR DREI ANLEGERTYPEN

Was tun mit meinem Geld? Anhand der drei Kundenprofile defensiv, renditeorientiert und offensiv checkte das Deutsche Kundeninstitut für Euro am Sonntag die Qualität der Anlageberatung. Zudem prüften wir, wie zielgenau die Anlageempfehlungen zur Risikobereitschaft der Kunden passten. Beim defensiven Anlagentyp wurden die Hamburger Sparkasse und die Leipziger Volksbank nicht getestet.

ANLAGETYP DEFENSIV

Dieser Anleger will mit 20 000 Euro binnen zehn Jahren zwar durchaus Rendite machen, aber wichtiger ist ihm, dass er sein Kapital in Sicherheit weiß. Die Rendite ist also zweitrangig. In Notfällen möchte der defensive Anlegertyp so flexibel sein, dass er jederzeit auf sein Geld zurückgreifen kann.

Bank	Punkte	Note
BBBank	99,9	sehr gut +
Hypovereinsbank	97,4	sehr gut +
Deutsche Bank	96,9	sehr gut +
Frankfurter Volksbank	96,7	sehr gut +
Sparda-Bank West	91,0	sehr gut +
Targobank	81,5	gut
Sparda-Bank München	70,7	befriedigend
Postbank	58,9	ausreichend
Berliner Sparkasse	56,4	ausreichend
Santander	46,7	mangelhaft
Commerzbank	10,4	ungenügend

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab 44,4 P.: mangelhaft; unter 44,4 P.: ungenügend; Quelle: DKI

ANLAGETYP RENDITEORIENTIERT

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

Bank	Punkte	Note
Deutsche Bank	98,2	sehr gut +
Berliner Sparkasse	95,2	sehr gut +
Sparda-Bank West	89,9	sehr gut
Targobank	88,6	sehr gut
Hypovereinsbank	85,6	sehr gut
Postbank	84,2	gut
Hamburger Sparkasse	82,2	gut
Sparda-Bank München	80,9	gut
Frankfurter Volksbank	75,4	gut
BBBank	74,7	gut
Commerzbank	71,7	befriedigend
Santander	52,2	ausreichend
Leipziger Volksbank	36,3	ungenügend

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 P.: befriedigend; ab 52,2 P.: ausreichend; ab 44,4 P.: mangelhaft; unter 44,4 P.: ungenügend; Quelle: DKI

ANLAGETYP OFFENSIV

Dieser Kunde 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
Sparda-Bank West	100,3	sehr gut +
Hamburger Sparkasse	98,1	sehr gut +
Leipziger Volksbank	92,4	sehr gut +
Postbank	92,3	sehr gut +
Deutsche Bank	87,3	sehr gut
Targobank	85,2	sehr gut
Frankfurter Volksbank	81,6	gut
Commerzbank	80,2	gut
BBBank	72,5	gut
Hypovereinsbank	69,2	befriedigend
Berliner Sparkasse	59,0	ausreichend
Sparda-Bank München	56,9	ausreichend
Santander	56,8	ausreichend

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +; ab 85,0 Punkten: sehr gut; ab 72,3 Punkten: gut; ab 61,4 Punkten: befriedigend; ab 52,2 Punkten: ausreichend; ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: DKI