

Berater müssen nachsitzen

Von Ina Kirsch (Welt Online) 12. Juli 2009, 04:00 Uhr

Viele Wissensfragen zum Thema Investmentfonds werden in Banken falsch beantwortet. Die Branche sollte sich besser auf kritische Kunden einstellen

Eine wichtige Lehre aus der Finanzkrise für Bankkunden lautet: Kaufe nur Anlageprodukte, die du auch verstehst. Deshalb ist es wichtig, seinem Berater viele Fragen zu stellen. Zum Beispiel: Was bedeutet es, wenn ein Fonds in einem Rating fünf Sterne bekommt? Wie investiert ein ETF? Was wird mir als Anleger in einem Garantiefonds eigentlich genau garantiert?

Leider können aber selbst die Berater selten alle wichtigen Fragen richtig beantworten. Mitarbeiter der Financial Training Academy Fintac aus München haben in einer stichprobenartigen Befragung für die "Welt am Sonntag" das Fachwissen von Kundenberatern in Banken getestet. Erschreckendes Ergebnis: Es gibt teilweise erhebliche Wissenslücken bei grundlegenden Fachfragen. Bei dem Test ging es nicht um die individuelle Anlageberatung, also nicht um Ziel- und Bedürfnisanalyse des Kunden und nicht um die Frage, welche Finanzprodukte dazu passen und welche Strategie richtig ist. Nur Sachkenntnisse wie Fondsstrukturen, Kosten, Qualitätsmerkmale offener Investmentfonds, Kennzahlen sowie gesetzliche Rahmenbedingungen wurden abgefragt.

Teilweise gab es abenteuerliche Antworten: "Finger weg von Fondssternen, denn die sind eine persönliche Meinung der Fondsgesellschaft." "Indexfonds sind nur etwas für konservative Anleger." "Garantiefonds garantieren jederzeit den Kapitalerhalt" und "Fondskosten müssen Sie nicht interessieren, die zahlt die Fondsgesellschaft - mit Ausnahme des Ausgabeaufschlags natürlich" - solche Angaben wurden den Testkunden gemacht.

"Wir haben bundesweit verschiedene private Geschäftsbanken, Volks- und Raiffeisenbanken und Sparkassen angerufen, uns als Kunden ausgegeben und gesagt, dass wir Geld anlegen möchten - am liebsten in Fonds. Vorab hätten wir aber noch einige Fachfragen", erklärt Frank Berger, Geschäftsführer der Fintac, das Vorgehen. Insgesamt 78 Berater in Großstädten, Kleinstädten und auf dem flachen Land wurden befragt.

Heraus kam unter anderem: Fast alle Berater konnten die Fragen zur Bedeutung der Abgeltungsteuer für ein Fondsinvestment korrekt beantworten. Nach Interpretation Bergers lässt sich das damit erklären, dass diese gesetzliche Änderung im vergangenen Jahr mit vielen Vertriebsaktionen verknüpft worden ist und alle Finanzinstitute ihre Mitarbeiter deshalb gut geschult hatten. Am schlechtesten schnitten die Berater bei der Frage ab, wann eine Fondsgesellschaft die Rücknahme ihrer Anteile aussetzen kann. "Hierbei handelt es sich schon um tief gehendes Wissen", sagt Berger. Andererseits hätte man für diese Fragestellung sensibilisiert sein können, denn Fondsschließungen haben im Winterhalbjahr Schlagzeilen gemacht.

Dass Kunden jedoch nach den Fällen Lehman und Kaupthing viel Wert auf Kompetenz und Offenheit legen, zeigen immer wieder neue Studien, so zuletzt eine Befragung des Markt- und Kommunikationsforschers Skopos für das Finanzportal "fimf.de". Persönliche Betreuung, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit, Online-Beratung und Erreichbarkeit waren fünf wichtige Kriterien für Zufriedenheit bei den 10 000 Umfrageteilnehmern. Sie wurden auch nach Instituten gefragt, die aus ihrer Sicht diese Kriterien am besten erfüllen. Auf den

Plätzen eins bis fünf landeten: DKB Deutsche Kreditbank, Sparda-Bank, Netbank, BBBank, und sechs PSD Banken.

Bei den großen Publikumsbanken besteht also offensichtlich Handlungsbedarf. Und Fintac als Schulungsanbieter hat tatsächlich mehr Anfragen für Seminare, die Basiswissen lehren. "Unsere Kunden begründeten das damit, dass sie das Vertrauen der Anleger zurückgewinnen wollen", sagt Berger. Auch andere Weiterbildungsinstitutionen spüren den Bedarf. "Bei uns melden sich in erster Linie verstärkt freie Finanzdienstleister zu unseren Weiterbildungsangeboten an", sagt Ralph Jakob, Direktor am Private Finance Institute der European Business School (EBS) in Oestrich-Winkel. Auch bei der Frankfurt School of Finance und Management gibt es eine leichte Verschiebung der Seminarinhalte in Richtung Sachkompetenz statt mit Fokus Beratungs- und Vertriebs-Know-how. "Allerdings auf sehr hohem Wissensniveau", betont auch Klaus Beinke, Direktor der Frankfurt School.

Für Berger von der Fintac hat die Wissensmisere mehrere Ursachen: So gibt es bisher keine staatlichen Qualifikationsvorgaben. Jeden Monat kommen unzählige neue Produkte aus den Kreativabteilungen. Und in ländlichen Regionen müssen wenige Berater oft alles wissen. "Unkenntnisse kamen besonders häufig dort vor, wo ein Anlageberater alles vermitteln musste von der Versicherung, über den Fonds, die Aktie, den Bausparvertrag bis hin zur Anleihe", sagt Berger.

Spürbar sei auch, dass es innerhalb der Banken kein Anreizsystem gibt, einen Fall an einen kompetenteren Kollegen abzugeben. Von Arbeitgeberseite wurden die Mitarbeiter in den vergangenen Jahren vorrangig im Verkaufen geschult. Und dann ist da natürlich noch diese neue Entwicklung: "Bisher haben die Kunden vergleichsweise wenige Fachfragen gestellt. Das war unmodern und vielleicht auch peinlich. Jetzt geben sie sich mit Verkaufsgesprächen nicht mehr zufrieden", so Berger.