



Beraterbank? Fehlanzeige

Bankberatung im Test

Bankberater haben es nicht leicht: Zwar heißen sie "Berater", eigentlich sollen sie aber verkaufen. Im besten Falle tun sie das ehrlich und spielen beim Kunden in Punkto "Chancen und Risiken" mit offenen Karten. Im schlechtesten Falle sind Bankberater nur Vertreter ihrer eigenen Interessen – und der Kunde zahlt die Rechnung.

Möglicherweise haben Viele eher letztere Erfahrung gemacht, das würde jedenfalls das niedrige Ansehen begründen, das der Job genießt: Bankberater sind mittlerweile so unbeliebt wie Callcenter-Agenten und Profi-Radrennfahrer. In einer Umfrage des Bundesverbandes deutscher Banken (BdB) war mehr als die Hälfte aller Befragten der Meinung, dass das Vertrauen in die Institute angesichts der Finanzmarktkrise sehr stark gelitten habe. Jetzt soll ein Verhaltenskodex helfen, das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen: "Wir wollen mit den Leitlinien einheitliche Qualitätsstandards für die ganze Branche schaffen", erklärt Georg Baur vom Bundesverband deutscher Banken und verspricht: "Was wir tun, soll transparenter werden, damit das Kundeninteresse bei allen Schritten berücksichtigt wird."

Das ist auch bitter nötig. Von Spitzen-Noten bei der Anlageberatung sind deutsche Filialbanken nämlich noch weit entfernt, so das Ergebnis eines Tests, den n-tv gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat. Die Service-Spezialisten aus Hamburg haben die Anlageberatung von 15 Filialbanken in jeweils zehn Beratungsgesprächen getestet und attestieren der Branche insgesamt gerade einmal ein "befriedigend" für die Qualität ihrer Empfehlungen.

Vertrauen verspielt

"Offensichtlich haben nicht alle Bankberater Lehren aus der Finanzkrise gezogen", sagt DISQ-Chef Markus Hamer. Die Finanzkrise sei schließlich zunächst einmal eine Vertrauenskrise, Ziel müsse es also sein, das Vertrauen der Kunden wieder zurückzugewinnen. "Das schafft man nur über eine ehrliche und individuelle Beratung. Und gerade da haben wir deutliche Defizite in unserem Test gefunden", so Hamer.

Grosses Manko in vielen Beratungsgesprächen: Die Bank-Mitarbeiter befragen ihre Kunden nicht ausreichend nach Lebenssituation und finanziellen Verhältnissen. So interessierte sich nicht einmal die Hälfte der Berater für die Familienverhältnisse, keine 30 Prozent ermittelten aktiv das Einkommen der Testkunden, noch weniger gingen den Ausgaben und Verbindlichkeiten nach. Für eine sinnvolle Anlageempfehlung sind solche Infos aber unbedingt erforderlich - das Produkt soll schließlich zum Kunden passen.

Bei der Bedarfsanalyse besteht also noch großer Nachholbedarf: Acht der 15 getesteten Banken kamen nicht über ein "ausreichend" hinaus. Ausgerechnet die als "Beraterbank" beworbene Dresdner Bank ist bei der Bedarfsermittlung nur "mangelhaft". Dass es auch anders geht, belegen die die Hypo Vereinsbank, die Berliner Sparkasse und die Deutsche Bank, die bei der Bedarfsanalyse die ersten drei Plätze belegen.

Freundlich und kompetent

Auf Basis der Bedarfsanalyse sollen die Berater passende Lösungen anbieten und diese auch dem Kunden verständlich erklären. Im Bereich "Lösungskompetenz" spielte die Sparda-Bank ihre Stärken aus. Hier traten die Berater besonders motiviert und glaubwürdig auf und boten individuelle Lösungen an. Besonders freundlich und mit hohem Einfühlungsvermögen agierten die Berater der Berliner Sparkasse.

Mit guten Leistungen in den wichtigen Bereichen führt die **Berliner Sparkasse** dann auch das Gesamtranking an. Ein "sehr gut" schaffte auch die **Hypo Vereinsbank**. Punktgleich auf dem vierten Platz liegen **Commerzbank** und **Deutsche Bank**, beiden attestieren die Tester insgesamt "gute" Leistungen.

Auch der beste Berater kann dem Kunden letztlich nicht die Entscheidung abnehmen. Selbst Verbraucherschützer warnen davor, den schwarzen Peter bei Fehl-Investitionen ausschließlich bei den Banken zu suchen - gefragt ist auch der mündige Anleger: "Das Kreditinstitut will Ihnen etwas verkaufen, Sie müssen aber selbst entscheiden", sagt Peter Lischke von der Verbraucherzentrale Berlin. "Zur Eigenverantwortung gehört es, zu fragen: Entspricht diese Anlage meinen Vorstellungen, meinen Zielstellungen und vor allem meinem Risikoprofil?" Wer selbst mitdenkt, muss auf schlechte Beratung nicht hereinkommen.

Quelle: n-tv

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/finanzprodukte/Bankberatung-im-Test-article329607.html>