

Sparkasse der Reichen

Von Karsten Seibel 25. Oktober 2009, 04:00 Uhr

Millionäre bringen ihr Geld selten in die Filiale an der Ecke. Sie haben eigene Vermögensverwalter. Doch die Berater dort sind nicht unbedingt besser, wie ein Test zeigt. Empfangshalle wenig einladend - zehn Minuten Wartezeit - Berater wirkt belehrend, aufdringlich, aggressiv - Gefühl, kleiner, unbedeutender Mensch zu sein - kaum Möglichkeiten, selbst Fragen zu stellen - Rechtschreib- und Formatierungsfehler in den Unterlagen. Diese Stichworte stammen nicht von einem Kunden einer kleinen Bankfiliale.

Millionäre bringen ihr Geld selten in die Filiale an der Ecke. Sie haben eigene Vermögensverwalter. Doch die Berater dort sind nicht unbedingt besser, wie ein Test zeigt

Empfangshalle wenig einladend - zehn Minuten Wartezeit - Berater wirkt belehrend, aufdringlich, aggressiv - Gefühl, kleiner, unbedeutender Mensch zu sein - kaum Möglichkeiten, selbst Fragen zu stellen - Rechtschreib- und Formatierungsfehler in den Unterlagen. Diese Stichworte stammen nicht von einem Kunden einer kleinen Bankfiliale. Das sind Eindrücke eines Testers, der sich bei den besten Vermögensverwaltern umgeschaut hat. Bei denen, die ihre Türen in der Regel erst öffnen, wenn jemand ein siebenstelliges Vermögen vorweisen kann und damit zu den 800 000 Millionären im Land gehört.

Zum dritten Mal hat sich das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg die führenden Adressen angeschaut. 28 Spezialisten für die wohlhabende Klientel bekamen in den Sommermonaten Besuch. Das Ergebnis zeigt, dass auf flauschigem Teppich und edlen Stühlen nicht unbedingt besser beraten wird als andernorts hinter Stellwänden und Gummibäumen. Die Leistungsunterschiede bei der Stichprobe sind gewaltig.

"Häufig wurden die Anlagewünsche des Kunden nicht umfassend ermittelt und berücksichtigt - hier scheinen keine Lehren aus der Finanzkrise gezogen worden zu sein", sagt DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer, Selbstdarstellung der Berater statt intensivem Dialog mit dem Kunden. Mehr Mühe hätten sich die Vermögensverwalter bei den Anlagevorschlägen gegeben. Auch die Transparenz von Kosten und Gebühren habe sich gegenüber den Vorjahren erhöht, so Hamer.

Bei allen Vermögensverwaltern bat ein Mann, Anfang 40, zunächst telefonisch um einen Termin für ein Beratungsgespräch. Er, angeblich alleinstehend, Marketingberater von Beruf, sei auf der Suche nach einem neuen Verwalter seines Vermögens in Höhe von 1,3 Millionen Euro. Gewünschte Rendite: Sieben Prozent nach Steuern und Kosten. Maximaler Verlust: nicht mehr als zehn Prozent. Über ein Drittel des Geldes wolle er als "Notpolster" auch kurzfristig verfügen, der Rest sollte langfristig angelegt werden, gerne auch in Rohstoffe, aber nicht in Öl und Atomkraft, so die Vorgaben. Und noch zwei Dinge mussten die Berater beachten: Der vermeintliche Kunde braucht 250 000 Euro für eine Unternehmensgründung. Zudem wollen die Eltern noch in diesem Jahr ihr rund 600 000 Euro teures Haus verkaufen. Das Geld sollte möglichst steueroptimal, wie es so schön heißt, als Schenkung direkt an ihn gehen.

Der Tester sollte am Telefon, aber vor allem im persönlichen Gespräch, zum einen darauf achten, wie ernst die Häuser ihren Serviceauftrag nehmen. Noch entscheidender für das abschließende Urteil war jedoch die Qualität der übergebenen Anlagevorschläge - sie trug 60 Prozent zur Gesamtnote bei.

Platz eins ging wie 2007 an Hauck & Aufhäuser. HSBC Trinkaus landete auf Platz zwei, die Berenberg Bank folgt auf drei. Insgesamt erzielte rund die Hälfte der Verwalter ein sehr gutes oder gutes Ergebnis. Für gut ein Fünftel reichte es nur für "ausreichend".

Bei Hauck & Aufhäuser sicherten das "überzeugende Beratungsgespräch" und der "sehr gute Anlagevorschlag" den Gesamtsieg. Die Berater hätten durch die "strukturierte und umfassende Analyse" und das "sehr empathische Eingehen" auf den Kunden überzeugt. Bei HSBC Trinkaus notierte der Testkunde positiv die Motivation, ihn "unbedingt haben zu wollen". Zudem sei sehr ausführlich auf Stresstests und alle Steuerfragen eingegangen worden. Trotz eines etwas holprigen Erstkontakts am Telefon - der Tester wurde mehrfach weiterverbunden, bis er an der richtigen Stelle war - schaffte Berenberg es dank des besten Beratungsgesprächs noch auf Platz drei.

Auf den hinteren Positionen finden sich namhafte Adressen, echte Privatbankiers, wie das Frankfurter Bankhaus Metzler und das zur Oetker-Gruppe gehörende Bankhaus Lampe. In beiden Fällen geriet der Tester offenbar an Berater, die sich selbst gern reden hören. "Von oben herab" und "oft zu dominant" sei er behandelt worden. Auch die Anlagevorschläge konnten das nicht mehr wettmachen. Die Punkte Steuern und Unternehmensgründung seien überhaupt nicht aufgegriffen worden.

Nun mögen dies Ausrutscher gewesen sein, auch ein Vermögensverwalter darf einen schlechten Tag haben. Doch die DISQ-Ergebnisse weisen eine gewisse Kontinuität auf: Hauck & Aufhäuser, Fürst Fugger, HSBC Trinkaus und die Weberbank waren auch 2007 und 2008 unter den ersten sechs. Dr. Jens Erhardt, Sal. Oppenheim, Metzler und MLP lagen dagegen schon im Vorjahr weit zurück.
