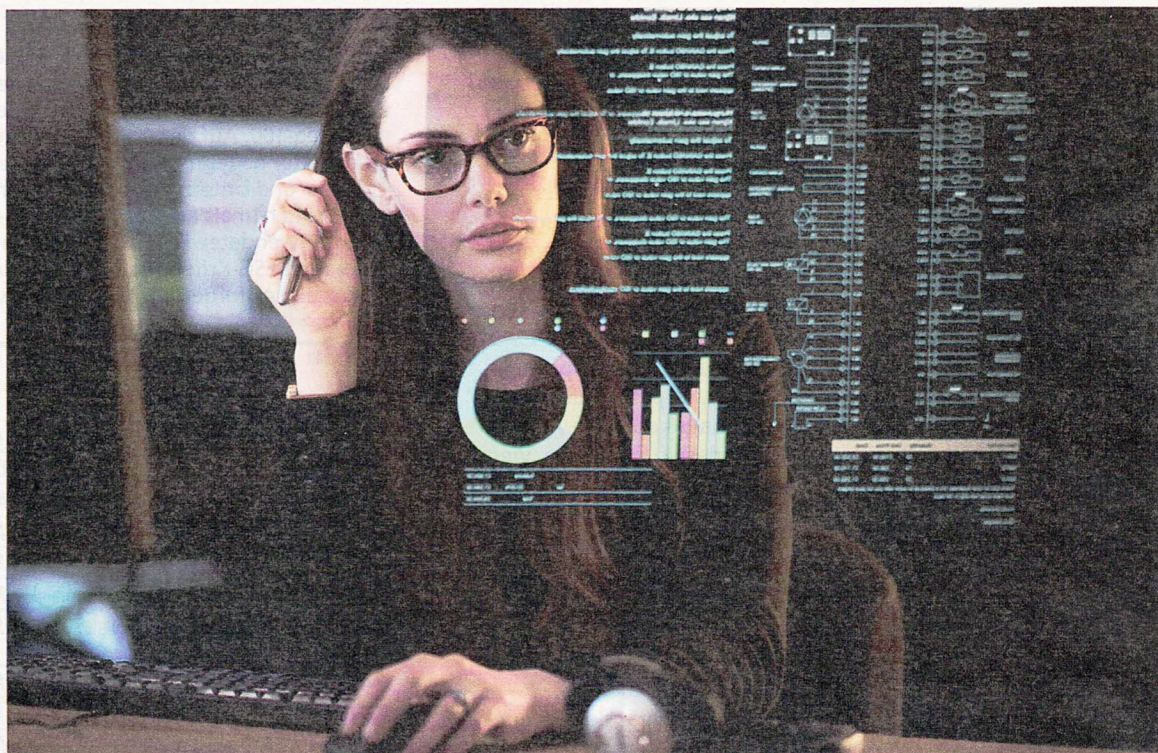


Details im Check:
Getestet wurden die Beratungsqualität sowie die Streuung der Assetklassen und die Produktauswahl in den Anlagevorschlägen



Methodik

Gründliche Analyse

Im Auftrag von FOCUS-MONEY und dem Nachrichtensender n-tv testete das Institut für Vermögensaufbau zusammen mit dem Münchner Steuerberater Manfred Speidel die Qualität der Beratung vermögender Bankkunden.

Testprofile

Um die Beratungsqualität führender Vermögensberatungen unter realistischen Bedingungen zu ermitteln, schickte das Münchner Institut für Vermögensaufbau jeweils eine Testperson zu den zu prüfenden Instituten. Als Tester fungierten dabei deutschlandweit insgesamt fünf Personen, die bezüglich ihrer individuellen Vermögensverhältnisse und Anlageziele ähnliche Angaben machten. Die Fälle wählten die Banktester dabei so aus, dass sie eine große Ähnlichkeit mit der realen Situation des jeweiligen potenziellen Neukunden aufwiesen. Auf diese Weise sollte sichergestellt werden, dass die Bankberater die Tester auch als authentisch empfinden. Alle Testfälle enthielten dabei grundsätzlich folgende Eckdaten:

- Dem Testkunden steht nach einer Erbschaft oder dem Verkauf einer Immobilie

ein zusätzlicher Geldbetrag zur Verfügung. Die Steuerbelastung daraus ist bereits beglichen. Jeder Tester sucht daher für eine Summe von 580 000 Euro die aus seiner Sicht optimale Anlageberatung.

- Spezielle Anlageziele, wie etwa der Kauf einer Immobilie zur Eigennutzung, werden nicht verfolgt. Auch will der Kunde weder eine Riester- noch eine Rürup-Rente oder ähnliche Produkte abschließen. Weiterhin möchte er sich nicht selbst um die Verwaltung des Betrags kümmern und sucht daher eine professionelle Vermögensverwaltung.

- Auf der Ebene notwendiger Versicherungen sind alle Bedarfe des Testkunden vollständig abgedeckt.

- Die finanzielle Situation wurde so geschildert, dass der Testkunde auf absehbare Zeit nicht auf das Geld angewiesen ist und sich bewusst ist, dass für eine gewisse Rendite auch die Anlage in riskantere Assetklassen notwendig ist. Er ist daher bereit, einen erheblichen Anteil in Aktien zu investieren. Die damit verbundenen Wertschwankungen sind ihm bewusst.

- Im Hinblick auf die Gebührenbelastung wünscht er aus Transparenzgründen eine sogenannte All-in-Fee-Lösung. Sie umfasst insbesondere die Management- und Depotbankgebühren, berücksichtigt aber auch weitere wichtige Kostenblöcke wie beispielsweise die Transaktionskosten oder mögliche Gewinnbeteiligungen.

Fragebogen

Die Tester füllten im Anschluss an die Beratungsgespräche einen standardisierten Fragebogen aus. Darin beantworteten sie unter anderem Fragen zum persönlichen Eindruck. Und auch zu den Initiativen, die vom Bankberater ausgingen – ob er etwa von sich aus die Risikobereitschaft, die Anlageziele, den Anlagehorizont, Kenntnisse und Erfahrungen mit Wertpapieren, die sonstigen Vermögensverhältnisse und die steuerliche Situation des potenziellen Neukunden erfragte. Ebenso mussten sie vermerken, ob der Berater unaufgefordert die anfallenden Kosten und die Verlustrisiken verständlich ansprach. Zuletzt galt es, folgende Frage zu beantworten: „Würden Sie vor dem Hintergrund dieses

Gesprächs eine größere Summe Ihres Geldes bei dieser Bank gemäß der vorgeschlagenen Anlagestrategie investieren?"

Die Basis der folgenden Bewertung der Beratungsleistung durch die Experten des Instituts für Vermögensaufbau bildeten die schriftlichen Unterlagen, die den Testpersonen in physischer oder elektronischer Form von den getesteten Banken oder Vermögensverwaltungen übergeben worden waren. Als ergänzende Informationsquellen dienten die ausgefüllten Fragebögen der Tester sowie im Nachgang direkt erteilte Auskünfte. Die Unterlagen sah das Institut für Vermögensaufbau dann als auswertbar an, wenn ihnen zumindest zu den folgenden drei Fragen hinreichende Informationen entnommen werden konnten:

1. In welche Anlageklassen wird das zur Verfügung stehende Geld investiert?

2. Mit welchen Produkten soll der Testkunde in die einzelnen Asset-Klassen investieren?

3. Was kostet die vorgeschlagene Lösung im ersten und in den Folgejahren?

Unklarheiten, die sich bei der ersten detaillierten Durchsicht der Unterlagen ergaben, versuchte das Institut durch Nachfragen bei der Testperson zu klären. Bei Fragen, die sich auch dadurch nicht beantworten ließen, stellten die Testpersonen selbst gezielte Nachfragen bei der jeweiligen Bank. Ein direkter Kontakt eines Institutsmitarbeiters zu einem der fachlich involvierten Bankmitarbeiter fand zu keinem Zeitpunkt des Tests statt. In Zweifelsfällen war immer das Verständnis der Testperson maßgeblich.

Auswertung

Alle Unterlagen wurden nach insgesamt sieben Kriterien bewertet, die mit unterschiedlicher Gewichtung ins Gesamtergebnis einfließen (siehe Kasten rechts). Für die positiv erfüllten Aspekte vergaben die Bankentester Punkte. Die so ermittelten Werte übertrugen sie anschließend in Schulnoten von eins („Sehr Gut“) bis fünf („Mangelhaft“). Die Gesamtnote ergab sich als gewichteter Durchschnitt der sieben Teilnoten, die mit folgender Gewichtung in die Berechnung eingingen:

- Portfolio-Struktur: 30 %
- Produktumsetzung: 15 %
- Kosten: 20 %
- Ganzheitlichkeit: 10 %
- Steuern: 5 %
- Transparenz: 10 %
- Risikoaufklärung: 5 %
- Kundenorientierung/Verständlichkeit: 5 %

Die Testkriterien im Detail

1. Ganzheitlichkeit/Steuern

- Stellt der Bankberater sich selbst, die aktuellen Geschäftszahlen der Bank und Details zu seinem Anlageprozess näher vor?
- Wird dem Kunden die Meinung der Bank zu verfügbaren Assetklassen und relevanten makroökonomischen Themen erläutert?
- Werden dem Anleger fachliche Zusatzleistungen angeboten?
- Erfragt der Berater die Risikobereitschaft von sich aus?
- Erfragt der Anlageberater die Anlageziele des Kunden?
- Erfragt er den Anlagehorizont?
- Erfragt er die Wertpapierkenntnisse des Kunden?
- Erfragt er die sonstigen Vermögensverhältnisse des Kunden?
- Wird die steuerliche Situation des Anlegers erfragt?
- Könnte sich die Testperson auf Basis ihres Gesamteindrucks vorstellen, tatsächlich eigenes Geld bei dieser Bank anzulegen?

2. Kundenorientierung/Verständlichkeit

- Geht der Anlageberater auf spezielle Wünsche des Kunden ein?
- Stellt der Berater verständlich dar, in welche Anlageklassen der Kunde investieren soll?
- Werden lang- und kurzfristige Fragestellungen unterschieden?
- Erklärt der Berater die Verlustrisiken verständlich?
- Erklärt der Berater die anfallenden Kosten verständlich?
- Hat der Tester den Eindruck, dass alle Aspekte des Anlagevorschlags gut erklärt wurden?

3. Risikoaufklärung

- Werden einfache, klassische Risikomaße dargestellt?
- Werden klassische historische Stresstests dargestellt?
- Werden prospektive Stresstests dargestellt?
- Werden anspruchsvolle Risikomaße dargestellt?

- Werden Risikomaße für Anleihen dargestellt?
- Werden im Gespräch auch Verlustrisiken erwähnt?

4. Kosten

- Wie hoch sind die äußeren Kosten für die Vermögensverwaltung?
- Wie hoch sind die äußeren Kosten für den verwaltungsfreien Anteil im Musterdepot?
- Wie hoch sind die inneren Kosten des gesamten Anlagevorschlags?
- Wie hoch sind die annualisierten Gesamtkosten des Anlagevorschlags über drei Jahre?

5. Transparenz

- Findet eine nähere Aufschlüsselung der Bruttorenditen statt?
- Wird ein Muster des Vermögensverwaltungsvertrags bereitgestellt?
- Wird dargestellt, mit welchen Produkten der Anlagevorschlag umgesetzt werden soll?
- Werden größtenteils leicht verständliche und transparente Produkte eingesetzt?
- Werden dem Testkunden zu anspruchsvolleren Produkten detaillierte Informationen ausgehändigt?
- Thematisiert der Anlageberater die Kosten von sich aus?
- Dokumentiert der Berater die anfallenden Kosten schriftlich?

6. Portfolio-Struktur

- Werden Risiken systematisch gestreut?
- Passt das Portfolio-Risiko zum Risikoprofil des Anlegers?
- Werden Klumpenrisiken systematisch vermieden?
- Ist das Portfolio widerspruchsfrei?

7. Produktumsetzung

- Werden die jeweiligen Anlageklassen mit passenden Produkten effizient umgesetzt?
- Werden unnötige und kostenintensive Schachtelkonstruktionen vermieden?
- Erfolgt die Auswahl konsequent qualitätsorientiert oder werden einseitig hauseigene Produkte bevorzugt?