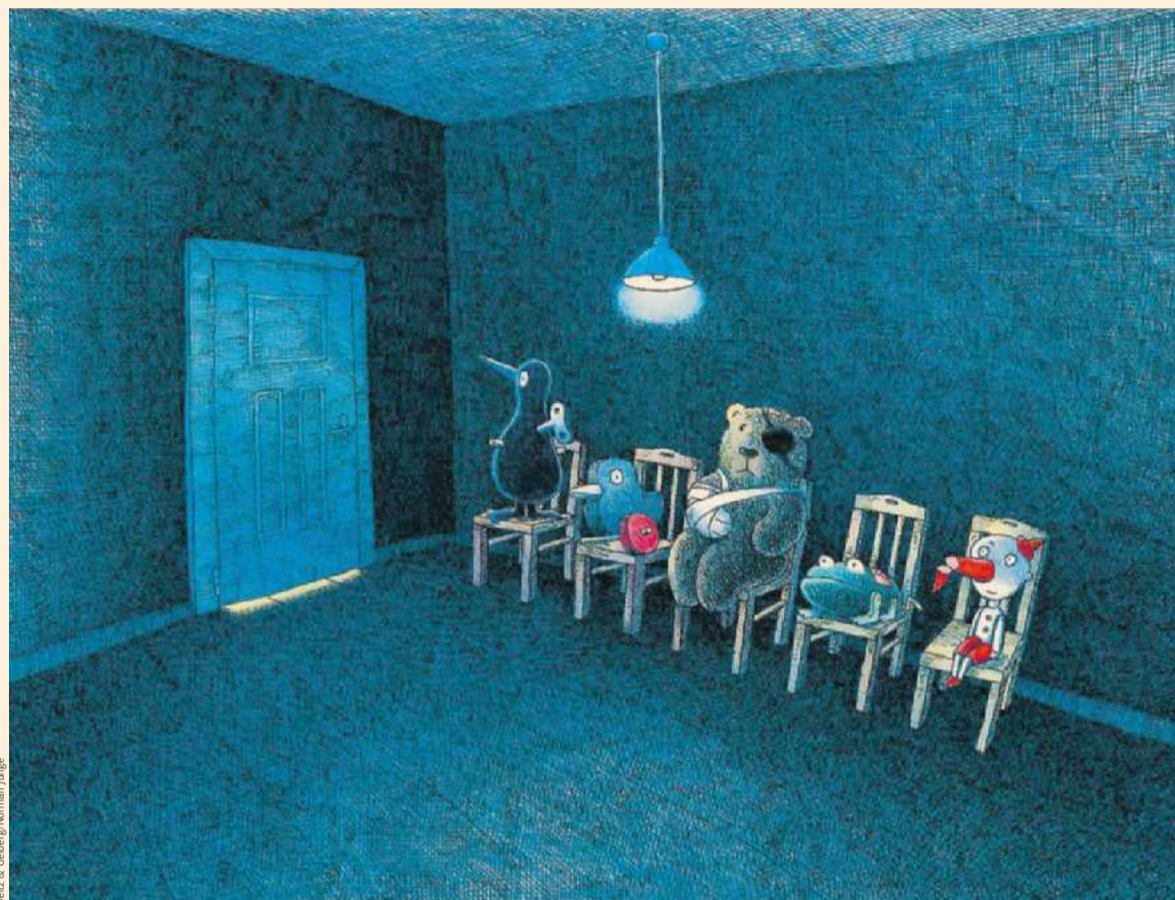


Bankenkauderwelsch

Mit welchen Tricks und Kniffen Berater versuchen, ihre Produkte zu verkaufen **Seite 2**

www.ftd.de/beilagen

Anlageberatung



Betz & Co/Berg/Norman Junge

Ina Linden und Renate Daum

Viele Bürger haben ihr Geld und das Vertrauen in Finanzberater verloren, weil ihnen unpassende oder gar desaströse Kapitalanlagen aufgeschwatzt wurden. Manchmal verstanden die vermeintlichen Experten dabei selbst nicht, was sie da anbieten, manchmal schielten sie vor allem auf ihren Vorteil und nicht auf die Interessen der Kunden. Denn Finanzberater durfte sich fast jeder nennen.

Ärgerlich war das nicht nur für die vielen seriösen Anlageberater und Vermittler, die ihren Kunden nach bestem Wissen und Gewissen dabei helfen, den richtigen Weg durch den Dschungel der Finanzwelt zu bahnen. Es drohte auch ein gesellschaftliches Problem, schließlich schärfen Experten den Bürgern ein, dass sie selbst mehr für die Altersvorsorge tun müssen. Das Geldvermögen hat zwar nach jüngsten Zahlen der Bundesbank 2010 den höchsten Stand seit der Wiedervereinigung erreicht. Doch die Deutschen sind zögerlich, wenn es um Investitionsentscheidungen geht.

Das betrifft nicht nur die rund 80 000 Finanzanlagenvermittler, die auf Provisionsbasis beraten, also Vergütungen von den Produktanbietern erhalten, sondern auch die Honorarberater, die ihre Leistung zu festen Sätzen in Rechnung stellen und dafür keine Provisionen kassieren. Trotz kräftigen Wachstums in diesem Bereich seit Ausbruch der Finanzkrise bieten erst etwa 1800 Honorarberater ihre Dienste in Deutschland an. Gerade mal fünf Prozent des Anlagevolumens vereinen sie auf sich. In den USA, wo die Branche auf eine jahrzehntelange Tradition blickt, sind es bereits 15 Prozent.

Durch neue gesetzliche Regelungen will die Bundesregierung zumindest sicherstellen, dass die Berater künftig wissen, was sie tun und dies auch genau dokumentieren. Berater von Banken stehen demnach unter Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, während die Gewerbeämter für freie Anlagevermittler und -berater zuständig sind. Unter welchen Voraussetzungen bankenunabhängige Finanzleute eine Erlaubnis erhalten, ist im Gesetzesentwurf zur Novellierung des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerechts aufgeführt, der vom Bundeskabinett abgesegnet wurde und nun am 9. Juni in erster Lesung im Parlament behandelt werden soll. Eine Erlaubnis halten demnach Interessenten nur, wenn sie Sachkunde, eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung, einen guten Leumund und geordnete Vermögensverhältnisse nachweisen.

Generell begrüßen es auch viele der Betroffenen, dass die Bundesregierung dem Wildwuchs ein Ende

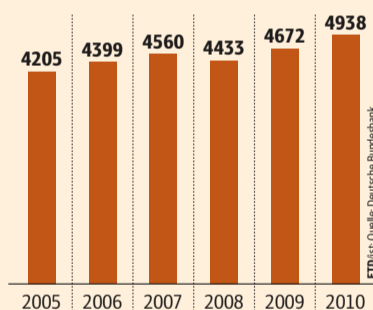
Reiche Deutsche

Rekordwert Vor allem die rasante Konjunkturerholung hat dazu geführt, dass die Deutschen so wohlhabend sind wie nie zuvor. Das Geldvermögen stieg 2010 nach Angaben der Bundesbank auf fast 5000 Mrd. Euro.

Potenzial Angelegt ist das Vermögen eher konservativ: in Form von Bankanlagen wie Sparbücher oder Festgeld sowie bei Versicherungen. Wertpapiere spielen eine eher untergeordnete Rolle.

Vermögen von Privathaushalten

Geldvermögen in Deutschland, in Mrd. €



bereitet. Allerdings kann noch niemand die genauen Folgen abschätzen, denn das Gesetz sieht vor, dass Details in einer Verordnung geregelt werden. Davon hängt dann zum Beispiel ab, wer genau wem gegenüber Finanzwissen in welchem Umfang nachweisen muss. Derzeit sieht es danach aus, dass sich die Industrie- und Handelskammern um den Sachkundenachweis kümmern werden, ähnlich wie bei Versicherungsvermittlern.

An einer weiteren offenen Frage entzündet sich die Diskussion derzeit besonders. Der Gesetzesentwurf in seiner derzeitigen Form enthält keine Ausnahmeregelung für freie Berater und Vermittler, die schon seit Jahren aktiv sind und damit als alte Hasen gelten. Das bedeutet, dass selbst Berater, die seit Jahrzehnten tätig sind, ihr Wissen unter Beweis stellen müssten.

Dagegen läuft die Branche derzeit Sturm. In einer Umfrage des AfW, einer berufsständischen Interessenvertretung unabhängiger Finanzdienstleister aus Berlin, sprachen sich in diesem Jahr knapp drei Viertel der mehr als 500 Teilnehmer für eine Alte-Hasen-Regelung aus. Auch der AfW selbst setzt sich vehement dafür ein. Er führt dabei organisatorische Engpässe ins Feld, etwa die Frage, wie es die Industrie- und Handelskammern schaffen sollen, innerhalb der geplanten Übergangsfristen von wenigen Jahren die geschätzt 80 000 Betroffenen zu prüfen.

Der AfW sieht zudem das Gebot der Gleichbehandlung verletzt. Denn bei den Bankberatern und Versicherungsvermittlern gibt es Ausnahmeregelungen für langjährig Tätige. „Was bei Versicherungsvermittlern Sinn gemacht und gut funktioniert hat, sollte auch für Fondsvermittler gelten“, fordert AfW-Vorstand Norman Wirth. Der AfW schlägt daher vor, einen Stichtag festzulegen, etwa den 1. November 2007. Wer seitdem seinen Beruf ausgeübt hat, soll demnach als erfahren gelten. Wirth lässt auch das Argument nicht gelten, dass unfähige Leute dann weiter ihr Unwesen treiben dürften. Vielmehr ist er sich sicher: „Schlechte Berater wären vom Markt oder von den Gerichten längst aussortiert worden.“

Ähnlich äußern sich auch die Finanzvertriebe. Langjährig tätigen Vermittlern die nötige Sachkunde abzuspüren, „kommt einer pauschalen Vorverurteilung aller Vermittler gleich“, argumentiert der AWD aus Hannover. Er weist darauf hin, dass es sonst zu einer „nicht nachvollziehbaren Situation“ kommen könne: Beendet ein Bankberater seine Tätigkeit bei seinem Arbeitgeber, dürfte er nach seinem Ausscheiden eine entsprechende Beratung als freier Finanzanlagenvermittler nicht länger erbringen.

Kommt die Ausnahmeregelung für die langjährigen Berater nicht, dürften vor allem Vertriebe mit vielen

nebenberuflich tätigen Beratern die Folgen zu spüren bekommen. Denn es ist fraglich, wie viele von ihnen bereit wären, die Hürden zu überspringen. Etliche würden dem Markt wohl den Rücken kehren. Die Deutsche Vermögensberatung aus Frankfurt, bei der

viele Berater zunächst nebenberuflich einsteigen, sieht sich bereits im Bereich der Qualifizierung „sehr gut aufgestellt“, sagt ihr Chefvolkswirt Ralf-Joachim Götz.

Noch gar keine Regelung ist dagegen für die Honorarberater in Sicht.

INHALT

Was verbirgt sich hinter der geheimnisvollen Tür? Die fünf Kinderbuchfiguren in unsere Beilage warten gespannt in einem dunklen Raum. Eine nach der anderen verschwindet im Nebenzimmer, um anschließend vollständig und repariert wieder herauszukommen. Erst am Schluss wird das Geheimnis gelüftet. Um Verschleierung und Transparenz geht es auch in unserer Beilage Anlageberatung. **Unsere Bilder** sind Ausschnitte aus dem Buch „Fünfter sein“ von Ernst Jandl und Norman Junge, erschienen im Verlag Beltz & Gelberg.

Regulierung Wem die Beratungsprotokolle wirklich nützen. **Seite 2**

Nachhaltigkeit Warum das Thema nicht aus der Nische kommt. **Seite 3**

Finanzvertriebe Wieso Beratung nicht das Wichtigste ist. **Seite 4**

Beteiligungen Was die Emittenten derzeit für ihren guten Ruf tun. **Seite 4**

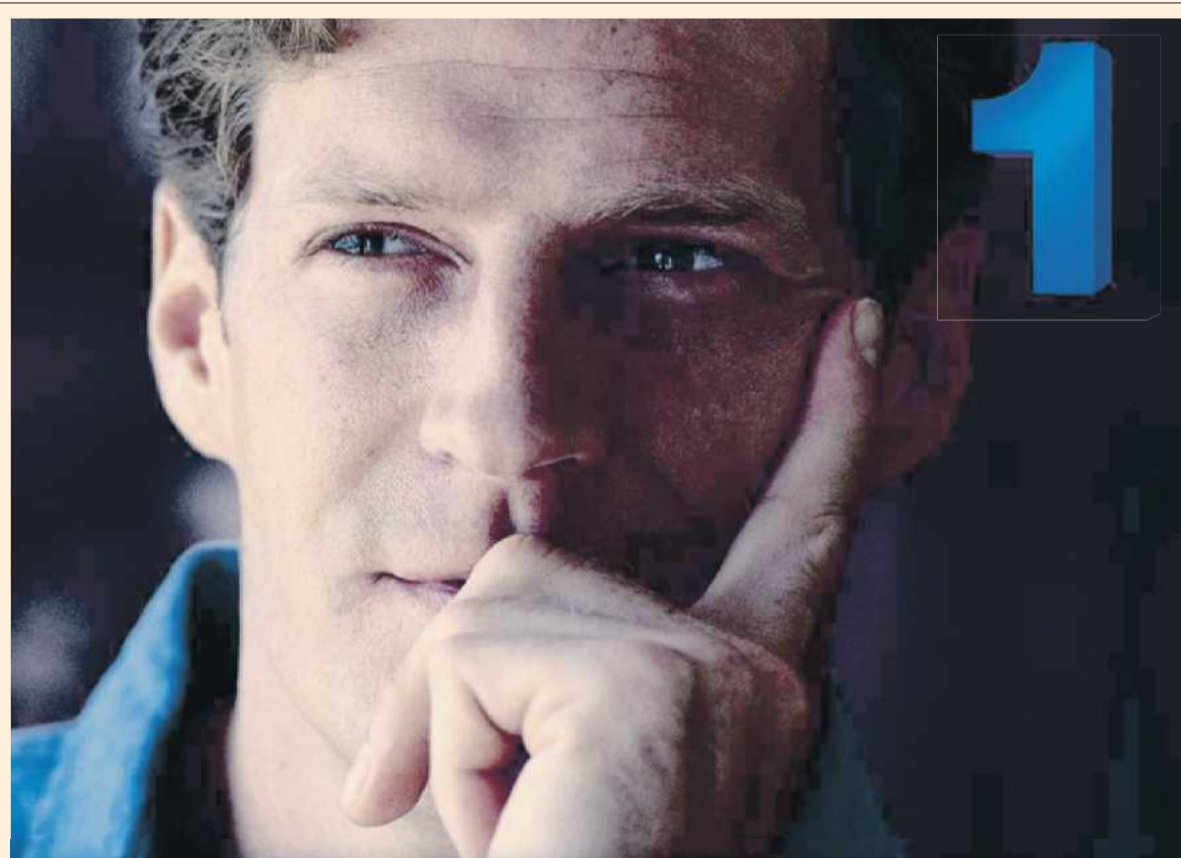
Offene Immobilienfonds Wieso Anleger jetzt umdenken müssen. **Seite 5**

Honorarberatung Was für und was gegen das Modell spricht. **Seite 6**

Mehr Licht ins Dunkel

Finanzberater sollen künftig ihre Sachkunde nachweisen. Dagegen wehren sich Branchenvertreter

Ihre Tätigkeit ist immer noch nicht gesetzlich definiert. Die Bundesregierung strich eine entsprechende Passage aus dem Entwurf für das Vermögensanlagengesetz wieder heraus. Sie will den Berufsstand nun in einem Spezialgesetz näher umreißen.



„Bei langfristigen Geldanlagen gibt es für mich nur eine Fondsgesellschaft: die beste.“

DWS – Deutschlands beste Fondsgesellschaft laut DSW/Die Anlegerschützer und Focus-Money.¹

Auch 2011 ist die DWS von DSW/Die Anlegerschützer und Focus-Money wieder als „Deutschlands beste Fondsgesellschaft“ ausgezeichnet worden.¹ Ein Ergebnis, mit dem wieder einmal bestätigt wird, dass die DWS bei der langfristigen Performance unschlagbar ist. Wenn Sie also bei Ihrer Geldanlage langfristig auf einen vertrauensvollen Partner setzen wollen, entscheiden Sie sich am besten für die Nr. 1: DWS Investments.



Ausgewählter DWS Fonds mit Top-Rating von Morningstar™
» DWS Deutschland ★★★★★

» www.DWS.de

GELD GEHÖRT ZUR NR. 1



¹Die DWS/DB Gruppe ist nach verwaltetem Fondsvermögen der größte deutsche Anbieter von Publikumsfonds. Quelle: BVI, Stand: Ende März 2011. Den Verkaufsprospekt mit Risikohinweisen und weitere Informationen erhalten Sie in elektronischer oder gedruckter Form kostenlos bei der DWS Investment GmbH, 60612 Frankfurt am Main. Gesamtkostenquote p.a. (Stand 30.09.10): DWS Deutschland 1,4% zzgl. 0,035% erfolgsbezogene Vergütung aus Wertpapierbeiträgen. Das Sondervermögen weist aufgrund seiner Zusammensetzung/der vom Fondsmanagement verwendeten Techniken eine erhöhte Volatilität auf, d.h., die Anteilspreise können auch innerhalb kurzer Zeiträume stärkeren Schwankungen nach unten oder nach oben unterworfen sein. ©(2010) Morningstar Inc. Stand: 30.04.2011. Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen 1, sind für Morningstar und/oder ihre Inhalte-Anbieter urheberrechtlich geschützt; 2, dürfen nicht vervielfältigt oder verbreitet werden; und 3, deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität wird nicht garantiert. Weder Morningstar noch deren Inhalte-Anbieter sind verantwortlich für etwaige Schäden oder Verluste, die aus der Verwendung dieser Informationen entstehen. Die Wertentwicklungen in der Vergangenheit sind keine Garantie für zukünftige Ergebnisse. Quelle: Focus-Money, 19/2011.

David Selbach

Schon mal vom Kapitalisierungstarif gehört? Oder von der Risikoinventur? Falls nicht, dann könnten Sie bei der nächsten Bankberatung dumm dastehen. Denn solche Begriffe schreiben Kreditinstitute ohne weitere Erklärungen in ihre Kontoeröffnungsunterlagen, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Pressemitteilungen oder Newsletter hinein – in Papiere also, mit denen sie Kunden über ihre Produkte informieren.

Frank Brettschneider, Professor für Kommunikationswissenschaft an der Universität Hohenheim, hat in einer Studie die Unterlagen von 39 Banken und Sparkassen nach ihrer Verständlichkeit ausgewertet. Ergebnis: „Man findet oft Bankenkauderwelsch“, sagt Brettschneider. „Wortungetüme, Fachbegriffe, Anglizismen, Bandwurmsätze und eine passive Sprache.“

Im Schnitt erreichten die Institute auf einer Skala von 0 (überhaupt nicht verständlich) bis 20 (maximal verständlich) gerade einmal 9,98 Punkte. Die schlechtesten Bankunterlagen im Ranking sind mit 7,79 Punkten kaum verständlicher als eine wissenschaftliche Doktorarbeit (4,25).

Ein schlechtes Zeugnis für die Bankberatung also, die seit der Finanzkrise massiv in der Kritik steht. Im vergangenen Jahr hat das Münchner Institut für Vermögensaufbau Testkunden in 1200 Beratungsgespräche bei Kreditinstituten geschickt. Ergebnis: Die Beratung sei „mittelmäßig bis eher schwach“, so die Tester. „Deutschlandweit weisen viele Filialen erheblichen Verbesserungsbedarf auf.“ Die verquaste Sprache der Banker spielt dabei offenbar eine entscheidende Rolle: Laut einer Umfrage der Kommunikationsberatung Faktenkontor finden 42 Prozent der Bankkunden Produktinformationen und Verträge von Finanzinstituten zu kompliziert, um sie zu verstehen.

Die Gründe für die mangelnde Verständlichkeit sind vielfältig: „Oft wird

Verordnete Ungewissheit

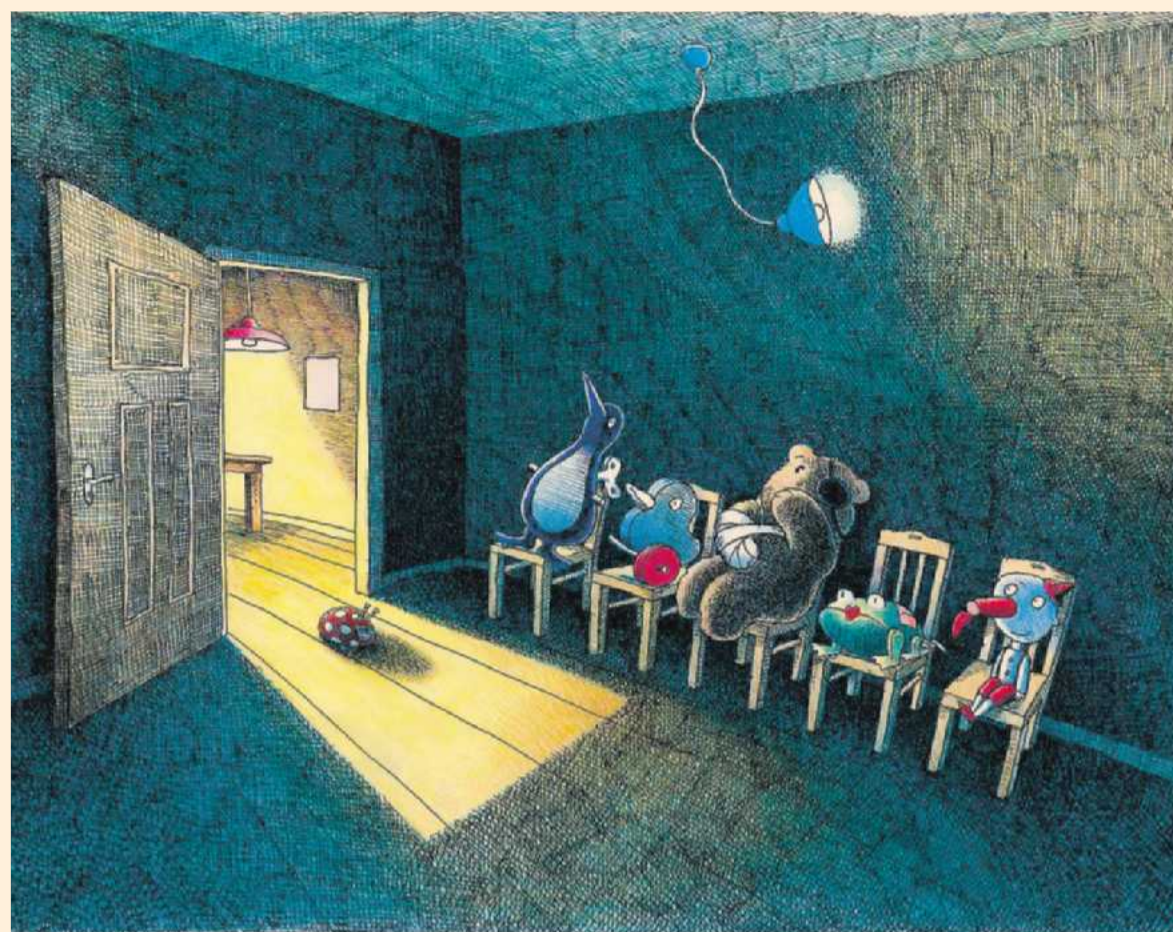
Viele Banken schaffen es nicht, Kunden ihre Produkte verständlich zu erklären. Das neue Informationsblatt wird daran wenig ändern

Rechtssicherheit als Grund angegeben“, sagt Kommunikationswissenschaftler Brettschneider. Kreditinstitute wollen verhindern, für falsche Versprechen oder Beratungsfehler in die Haftung genommen zu werden.

Regelmäßig, so berichten Branchenkenner, beauftragen Banken Rechtsanwälte und Wirtschaftsprüfer damit, Produktunterlagen und Broschüren vor allem rund ums Wertpapiergeschäft durchzusehen und juristisch wasserdicht zu machen. Dass dabei nicht unbedingt das verständlichste Deutsch herauskommt, ist kein Wunder. Viele Produktunter-

lagen, ergänzt Sprachforscher Frank Brettschneider, entstünden auch unter Zeitdruck. Gelegentlich, so der Forscher, werde Unverständlichkeit wohl auch taktisch eingesetzt: „Etwa wenn es darum geht, Risiken zu verschleiern“, sagt Brettschneider.

Hans-Kaspar von Schönfels, Herausgeber des Fachblatts „Elite Report“, der regelmäßig die Leistungen von Vermögensverwaltern vergleicht, ist sicher, dass Banker genau wissen, wie wenig sie von Kunden verstanden werden. Und im Gespräch, in dem sie eigentlich erklären sollen, was die kryptischen Formulierungen



in den Produktunterlagen bedeuten, eierten sie allzu oft wichtiguerisch herum: „Es ist ein Beratertheater“, sagt von Schönfels. „Zum Teil machen Berater das mit Absicht, um Angst und Unsicherheit zu verschleiern.“ Viele Berater verstünden die Produkte nämlich selbst nicht.

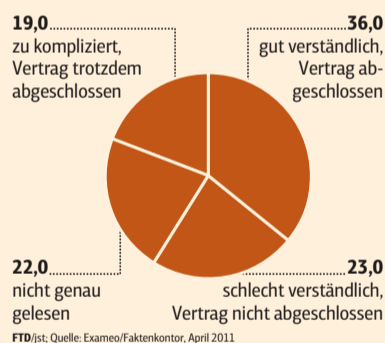
Christoph Pape, der Banken und Sparkassen berät, stimmt zu: „Derivate überfordern nicht nur die meisten Kunden intellektuell, sondern auch viele Berater.“ Wenn sich ein Bankmitarbeiter in nebulösen Erklärungen verliere, sei das ein sicheres Zeichen, dass er es selbst nicht genau wisse. „Es ist schwierig, gleichzeitig allgemein verständlich und juristisch genau zu kommunizieren“, sagt Herbert Jütten, in der Geschäftsführung des Bundesverbands deutscher Banken für das Thema Finanzmärkte zuständig. Dass Banken bewusst Tatsachen unklar ausdrücken würden, streitet er ab. „Falls jemand meint, damit durchkommen zu können, der irrt.“ Die große Mehrheit der Kreditinstitute habe erkannt, wie wichtig verständliche Beratung sei. „Zum Teil leiten sich die Informationen, die Banken ihren Kunden geben, aber direkt aus dem Gesetzestext ab.“ Dessen Formulierungen allgemein verständlich zu übersetzen, gibt Jütten zu, sei mitunter ein „Hochseilakt“.

Besserung ist nicht in Sicht. Ab dem 1. Juli sind Banken zwar verpflichtet, Kunden zu jedem Finanzprodukt einen Beipackzettel auszuhandigen, der die wichtigsten Merk-

„Zum Teil machen Berater das mit Absicht, um Angst und Unsicherheit zu verschleiern“

HANS-KASPAR VON SCHÖNFELS, Herausgeber Elite-Report

Schlecht zu verstehen
Qualität von Verträgen und Produktinformationen, in %



male und Risiken auflistet. Bei den meisten Finanzprodukten stehen nur zwei Seiten zur Verfügung, bei Derivaten und Termingeschäften drei. „Da gilt es sorgfältig abzuwägen, ob man einen komplizierten Sachverhalt in vier oder fünf Sätzen verständlich erläutern“, sagt Jütten. „Wenn man dafür andere Informationen aus Platzgründen weglassen muss.“ Die Folge: Im Zweifel dürften sich wieder die jeweiligen Hausjuristen durchsetzen – mit rechtlich präzisen, aber schwer verständlichen Formulierungen.

„Je komplexer ein Produkt, desto schwieriger ist es, alle Informationen in gut lesbarer Schrift auf dem Produktinformationsblatt unterzubringen“, bestätigt Rolf Tilmes, Professor an der European Business School. Er gibt sich überzeugt, dass Bankkunden sich daran gewöhnen müssen, dass Beratung entweder stark standardisiert wird, mit eher unverständlichen Produktinformationen. „Oder man bezahlt für individuelle, ganzheitliche Beratung den erforderlichen Preis.“ Sprich: Kunden schließen gleich einen umfangreichen Beratungsvertrag mit ihrer Bank ab – wie das bei privaten Vermögensverwaltern üblich ist.

So ein Vertrag sei die Basis für eine gute Beratung, sagt Günter Schösser, Vorstandsvorsitzender des Verbands unabhängiger Vermögensverwalter (VuV). In einem solchen Vertrag werden Vermögenssituation und Anlageziele festgelegt. Und der Berater erklärt schon im eigenen Interesse alles so, dass der Kunde es versteht.

In unserer Funktion als Personalberatungsgesellschaft suchen wir für unseren Kunden, die HypoVereinsbank, engagierte Mitarbeiter (m/w), um den Wachstumskurs einer der größten privaten Großbanken in Deutschland zu unterstützen. Wenn Sie gerne kundenorientiert arbeiten, und zudem eine strukturierte Arbeitsweise schätzen, dann bewerben Sie sich als

VERMÖGENSKUNDEN-BETREUER (W/M)

Einsatzorte: Deutschlandweit, insbesondere Berlin, Dresden, Leipzig, Hamburg, Stralsund, Kiel und diverse andere Standorte in Süddeutschland

Ihre Aufgaben:

- Betreuung von gehobenen Privatkunden
- Aktiver, systematischer und ertragsorientierter Verkauf der kompletten Vermögenskunden-Produktpalette
- Kundenbindung, aktive Ausschöpfung der bestehenden Kundenbeziehungen über alle Bedarfsfelder unter sinnvoller Einbindung der internen Spezialisten (z.B. Wertpapier-, Immobilien-, Versicherungsspezialisten etc.)
- Systematische, zielgruppen- und potenzialorientierte Marktbearbeitung zur Gewinnung von Neukunden
- Repräsentant und wichtiger Ansprechpartner in der Filiale
- Regionaler Imageaufbau und -pflege für die HVB

Ihr Profil:

- Ausbildung Bankkaufmann/frau und Bankfachwirt/in oder Hochschulstudium
- Mehrjährige Berufserfahrung in der selbstständigen, erfolgreichen Betreuung von gehobenen Privatkunden
- Fundierte Kenntnisse der Private Banking-Produktpalette
- Ausgeprägte und nachgewiesene Beratungs- und Vertriebskompetenz
- Sicherer Umgang mit MS Office
- Idealerweise gute Englischkenntnisse
- Kompetentes, zielgruppenadäquates Auftreten sowie gepflegtes Erscheinungsbild
- Sehr hohes Engagement, zeitliche Belastbarkeit und Flexibilität
- Außerordentliches Verhandlungsgeschick und Abschlussicherheit
- Hohe Eigenmotivation

Interessiert? Dann bewerben Sie sich per Mail oder per Post mit Ihren kompletten Bewerbungsunterlagen direkt bei Ihrer Ansprechpartnerin, Frau Kerstin Schubert: HVB Profil GmbH, Arabellastraße 12, 81925 München, Telefon 089 - 378 428 41, E-Mail kerstin.schubert@hvbprofil.de



Anlegerhilfe mit Fallstricken

Beratungsprotokolle nutzen vor allem den Banken, klagen Verbraucherschützer

Julia Groth

Seit Anfang vergangenen Jahres müssen Mitarbeiter von Banken und Sparkassen Beratungsgespräche zu Geldanlagen protokollieren und ihren Kunden die Protokolle aushändigen. Damit will der Gesetzgeber die Qualität der Finanzberatung verbessern.

Rund eineinhalb Jahre nach Einführung des Beratungsprotokolls zeigen sich Verbraucherschützer aber enttäuscht: Die Pflicht zur Dokumentation nütze Bankkunden kaum, klagen sie – den Instituten selbst dafür umso mehr. Denn ziehen Kunden wegen schlechter Beratung vor Gericht, können Banken die Beratungsprotokolle gegen sie verwenden. „Viele Institute nutzen die Protokolle, um ihre Berater rechtlich abzuschirmen“, sagt Annabel Oelmann, Finanzexpertin der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Eigentlich war es aber genau umgekehrt gedacht: Falsch beratene Bankkunden sollten die Protokolle vor Gericht als Beweismittel gegen ihre Berater verwenden können. Eine Studie im Auftrag des Verbraucherschutzministeriums hatte gezeigt, dass Anleger jedes Jahr bis zu 30 Mrd. Euro wegen falscher Anlageempfehlungen verlieren.

Damit Anlegern aus den Beratungsprotokollen keine Nachteile entstehen, sollten sie vier Punkte beachten, raten Verbraucherschützer. Erstens sollten sie darauf achten, dass das Protokoll vollständig ist. Zu den Pflichtinhalten gehören Angaben über Anlass, Verlauf und Dauer des Gesprächs. Berater müssen zudem dokumentieren, was ihre Kunden von ihrer Geldanlage erwarten.

„Banken geben oft nicht an, welches Risiko der Kunde eingehen will“, kritisiert Oelmann. Diese Angabe gehöre aber in jedem Fall ins Protokoll. Zweitens sollten Kunden das Protokoll gründlich daraufhin prüfen, ob ihre persönliche Situation und ihre Anlageziele richtig dargestellt sind. „Bei Unstimmigkeiten oder Fehlern sollten Kunden schriftlich darauf bestehen, dass die Bank das Protokoll ändert“, sagt die Finanzexpertin.

Der dritte Rat: Das Protokoll grundsätzlich nicht unterschreiben.

„Viele Banken drängen ihre Kunden zur Unterschrift“

ANNABEL OELMANN, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Die Unterschrift ist nämlich nur für die Berater verpflichtend. Unterschreibt auch der Kunde, führt die Bank dessen Unterschrift im Streitfall als Beleg dafür an, dass er die Richtigkeit des Protokolls anerkannt habe. „Viele Banken drängen ihre Kunden zur Unterschrift“, sagt Oelmann. „Aber darauf sollte man nie eingehen.“ Der vierte Rat ist, sich nicht allein auf die Beweiskraft des Protokolls zu verlassen. Es könne sich etwa lohnen, einen Zeugen zum Beratungsgespräch mitzunehmen. Der kann später im Streitfall bezeugen, wie das Gespräch verliefen ist.

Bislang erfüllt allerdings nur jedes dritte Beratungsprotokoll alle gesetzlichen Vorgaben, zeigt eine Stichprobe der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Überdies waren in keinem der 16 untersuchten Protokolle alle notwendigen Angaben dokumentiert.

„Nur wahrheitsgemäße Beratungsdokumentationen stärken aber die Verbraucherrechte bei fehlerhafter Beratung“, sagt Niels Nauhauser, Finanzexperte der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Eine Alternative zu Schriftprotokollen sei etwa eine Tonaufzeichnung von Beratungsgesprächen. „Diese Option muss man jetzt ernsthaft diskutieren.“

