

bm -Blickpunkte

Beratungskompetenz

Bestätigung für die Sparkassen

Immer wieder testen Verbraucherschützer in mehr oder weniger überzeugenden Studien die Beratungsqualität von Kreditinstituten. Das Medienecho auf solche Veröffentlichungen ist regelmäßig groß. Für diejenigen Anbieter, die im jeweiligen Test schlecht abschneiden, ist dies entsprechend mit einem Imageschaden verbunden.

Die Primärbanken der beiden Verbände befinden sich hier in einem konzeptionellen Nachteil. Allein durch die schiere Zahl

in der Gruppe derjenigen Kreditinstitute, die ihre Kunden schlecht beraten, könnte die Kompetenzanmutung für den gesamten Verbund schwächen, scheint sich jedoch nicht zu bestätigen. In der Icon-Studie „Vermögensbarometer 2009“ im Auftrag des DSGVO zumindest schneiden die Sparkassen in Sachen Beratungskompetenz mit Abstand am besten ab, gefolgt von den VR-Banken, während die Commerzbank sich mit der roten Laterne des Schlusslichts unter den Filialbanken begnügen muss. Im Vergleich zum Vorjahr wurden die Werte der Sparkassen sogar noch verbessert.

Das zeigt: Das Vertrauen, das die Kunden in der Finanzkrise auf die öffentlich-recht-

einfließen. An der Dringlichkeit der Aufgabe, solche Imagewerte auch im Umfeld des Konditionenwettkampfs in Geschäft umzusetzen, ändert dies freilich nichts. **sb**

Anlageberatung

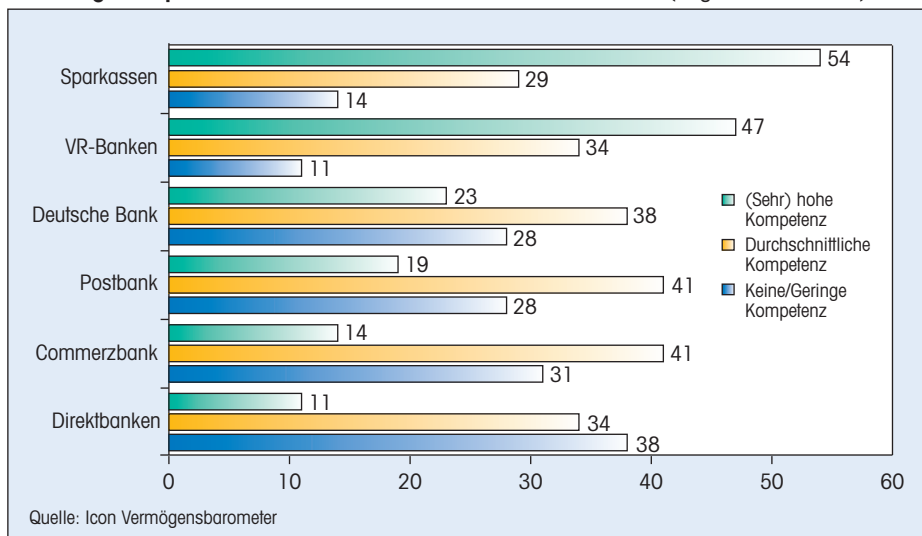
Frankfurter Volksbank: unverdient betroffen

Die Kreditwirtschaft zählt mit zu den am stärksten regulierten Banken in Deutschland, konstatiert Hans-Joachim Tonnellier, der Vorstandsvorsitzende der Frankfurter Volksbank, mit Blick auf das Thema Kreditvergabe. Wenngleich in seinem Haus die Kreditvergabe nicht stockt, zeigt er deshalb Verständnis für Kollegen, die – auch um persönliche straf- und zivilrechtliche Konsequenzen zu vermeiden – den Weg des geringsten Risikos gehen, im Zweifelsfall also die Bonität eines Kreditnehmers eher zu kritisch als zu wohlwollend bewerten.

Von der zunehmenden Regulierung betroffen sieht Tonnellier sein Haus vor allem im Blick auf die neuen Vorschriften zum Anlegerschutz, mit denen – typisch deutsch, wie er meint – deutlich überzogen werde. Arbeitsanweisungen von mittlerweile rund 5 000 Seiten für die Berater seien die Folge.

Beim Thema Falschberatungen ist die Frankfurter Volksbank zwar bisher „ohne Blessuren“ davongekommen. Lehman-Zertifikate etwa oder auch die eine Weile so verbreiteten Koppelprodukte aus Festgeldanlagen und Fonds hatte die Bank nie vertrieben. Schadenersatzansprüche oder -klagen gegen sie laufen deshalb nicht, was Tonnellier sicher nicht ganz zu Unrecht als Beleg dafür wertet, dass immer behutsam und seriös beraten wurde.

Beratungskompetenz: Von Kreditinstituten aus Kundensicht (Angaben in Prozent)



der Institute ist es fast unausweichlich, dass sich auch Sparkassen und/oder Genossenschaftsbanken in der Gruppe der Schlusslichter finden, die für ihre schlechte Beratung gebrandmarkt werden. Auch in der Januar-Ausgabe von Stiftung Warentest ist dies wieder der Fall.

Die Befürchtung, die stete Nennung von Sparkassen und Genossenschaftsbanken

lichen und genossenschaftlichen Kreditinstitute setzen, mag zwar primär dem Gedanken der Sicherheit geschuldet gewesen sein, aber nicht nur. Sonst wäre der Stroheffekt längst verpufft.

Auch die Tatsache, dass man den Verbänden weniger als den privaten Banken die vordringliche Orientierung an der Gewinnmaximierung unterstellt, dürfte hier mit

Dass man unter den neuen Vorschriften mitleiden muss, wird unter diesen Umständen als besonders bitter empfunden. Der Aufwand durch die neuen Dokumentationspflichten sei „erheblich“.

Und das bleibt auch nicht ohne Konsequenzen für den Kunden: Angesichts des formalen Aufwands könne die Wertpapierberatung nicht mehr normalen Beratern zugewiesen werden. Die Frankfurter haben sie deshalb in drei Wertpapierfachzentren konzentriert. Und in der Telefonberatung (die immerhin weiterhin angeboten wird), sichert man sich durch Aufzeichnung der Gespräche ab.

An den von Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner ins Gespräch gebrachten „Beipackzetteln“ für Finanzprodukte hat Tonnelier erhebliche Zweifel hinsichtlich ihres Nutzwerts. Schließlich drängt sich dem Patienten beim Lesen der Beipackzettel der Pharmaindustrie off genug der Verdacht auf, dass er besser überhaupt keine Medikamente einnehmen sollte. Ganz ohne kommt man aber nun einmal manchmal nicht aus. Ähnliches befürchtet er auch für die Finanzbranche: Anbieter können sich durch solche Informationsblätter möglicherweise besser absichern – nach dem Motto: „Wir haben Euch gewarnt.“ Dem Kunden ist damit aber letztlich wenig gedient. **sb**

Preispolitik

Baufinanzierung mit Zinssenkungsoption

Bei der Baufinanzierung sind die Deutschen im internationalen Vergleich für ihre lange Zinsbindung bekannt. Das gibt eine Planungssicherheit, die wohl so manchem US-Bürger die Zwangsversteigerung seiner Immobilie aufgrund stark gestiegener Zinsen erspart hätte. In Phasen fallender Zinsen kann eine lange Zinsfestschreibung aber auch zum Ärgernis werden, wenn der Kunde das Gefühl hat, zu früh abgeschlossen zu haben. So man-

cher Bauwillige schiebt deshalb sein Vorhaben auf, um auf den günstigsten Zeitpunkt zu warten.

Für Letztere hat die Hannoversche Leben als Partner des Baugeldvermittlers Hypothekendiscout eine neuartige Vertragsvariante im Angebot. Mit „Zinsupdate“ erhalten Kunden die Möglichkeit, einmalig während des ersten Jahres der Laufzeit von Zinssenkungen zu profitieren und auf einen niedrigeren Zinssatz umzusteigen.

Für diese Option wird ein Zinsaufschlag von 0,25 Prozent fällig. Lohnend ist das Produkt also nur für diejenigen Kunden, die bei absehbar weiter fallenden Zinsen ihre Finanzierung sofort benötigen. Der Kunde ist damit nicht unbedingt besser bedient als mit einer Kombination aus Annuitätendarlehen und variablem Kredit. Für den Anbieter dagegen bietet das Preismodell – gerade in einem Umfeld, in dem die Konditionen eine ganz erhebliche Rolle für die Abschlussentscheidung spielen

– die Chance, sich vom Wettbewerb zu differenzieren. **Red.**

Altersvorsorge

Online-Beratung bei Fidelity

Altersvorsorge ist üblicherweise das Paradethema, bei dem Finanzdienstleister die Notwendigkeit der persönlichen Bera-

tung weit in den Vordergrund stellen. Dass es auch anders geht, zeigt Fidelity International, die im Dezember als eigenen Angaben zufolge erste Fondsgesellschaft in Deutschland in einem Online-Portal Beratung und Produktabschluss kombiniert, um so das Direktgeschäft zu erweitern.

Kernstück der Online-Beratung ist eine Analyse des Vorsorgebedarfs. Beim Versorgungs-Check können Privatanleger eine Vielzahl individueller Parameter eingeben und erhalten so ein Bild über ihr voraussichtliches Einkommen im Ruhestand sowie mögliche Versorgungslücken. Gemäß den Angaben zur jeweiligen Lebenssituation wird ein Vorsorgeprodukt ausgewählt und der persönlichen Anlagestrategie und dem Versorgungsbedarf entsprechend ausgestaltet. Von jedem Beratungsschritt aus kann der Kunde direkt zum Produktabschluss gelangen oder auch beim Serviceteam anrufen. Auch persönliche Berater können vermittelt werden.

Um alle gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, wurde eigens eine Versicherungsvertriebsgesellschaft gegründet. Entschieden der Kunde sich für ein Vorsorgeprodukt (im Angebot sind zwei fondsgebundene Rentenversicherungen oder ein Fondsdépôt), fließen seine Angaben in ein ausführliches Beratungsprotokoll ein. Andernfalls werden die Daten nur gespeichert, wenn der Kunde dies ausdrücklich wünscht.

Dies geht freilich aus der Startseite des Beratungsangebots nicht hervor. Hier wird der Kunde schlicht aufgefordert, zunächst persönliche Daten einzugeben – was sich für manchen als abschreckend auswirken dürfte, der sich nur ganz anonym und unverbindlich informieren will und vielleicht fürchtet, mit der Preisgabe seiner Identität womöglich Tür und Tor für lästige Werbekontakte zu öffnen. Dem Wettbewerb kann es nur recht sein. Daran, dass sich das Beratungsgeschäft auch beim komplexen Thema Vorsorge in diese Rich-

tung bewegen wird, können aber auch solche Schönheitsfehler letztlich wohl nichts ändern. **sb**

Bargeldversorgung

Trittbrettfahrer Deutsche Bank

Bei grundsätzlichen Veränderungen der Branchenstandards – sei es in strategischer oder auch in technischer Hinsicht – zu den Innovationsführern zu gehören, ist zweifellos eine Frage des Images. Die Deutsche Bank, ihres Zeichens Deutschlands größtes und international ambitioniertestes Bankhaus, schreibt sich jedenfalls den Titel des Innovationsführers recht gerne auf die Fahnen.

Entsprechend vollmundig hat das Institut Mitte Dezember des vergangenen Jahres denn auch bekannt gegeben, die kostenfreie Bargeldversorgung für seine Kunden ausgebaut zu haben. An über 500 Shell Tankstellen in Deutschland können diese nun mit ihren Debit- oder Sparkarten gebührenfrei Bargeld abheben. Bis Mitte 2010 werde dieser Service auf rund 1 300 Shell-Tankstellen ausgeweitet.

In einem Nebensatz erfolgt dann freilich auch die Erklärung, dass der neue Service durch die Kooperation von Deutscher Bank und Postbank ermöglicht werde. Die Zusammenarbeit mit Shell ist auf Initiative der Bonner Bank entstanden, die doch eher das Image eines mitunter tragen gelben Riesen hat. **hm**

Konsumentenkredit

BGH-Urteil mit moderaten Auswirkungen

Am 15. Dezember 2009 hat der Bundesgerichtshof entschieden (Aktenzeichen XI ZR 45/09), dass Verbraucherkreditverträge und Restkreditversicherungen im juris-

tischen Sinne „verbundene Geschäfte“ sind. Wurden Kreditnehmer in der Widerrufsinformation nicht auf diesen Verbundcharakter hingewiesen, können sie den Darlehensvertrag unbefristet widerrufen, und auch der Versicherungsvertrag würde damit hinfällig.

Mit dieser Entscheidung hat der BGH einen Sachverhalt geklärt, der in der Rechtsprechung bislang unterschiedlich beurteilt wurde. Eine große Rücktrittswelle erwartet der Bankenfachverband gleichwohl nicht. Zum einen werden etwa drei Viertel der Ratenkreditverträge ohnehin nicht in Verbindung mit einer Restschuldversicherung abgeschlossen.

Eine GfK-Studie im Auftrag des Bankenfachverbands hat überdies gezeigt, dass die Restschuldversicherung von Kunden weit besser beurteilt wird und beliebter ist, als die häufige harsche Kritik von Verbraucherschützern vermuten ließe. Die Fälle, in denen Kunden sich tatsächlich zu einem Abschluss genötigt sahen und nun nach einem Ausweg aus dem Vertrag suchen, dürften sich also in engen Grenzen halten.

Zudem ist es fraglich, ob der Widerruf dem Kunden tatsächlich einen Vorteil brächte: Schließlich müsste in diesem Falle der ausstehende Kreditbetrag dennoch unmittelbar zurückgezahlt werden. Und eine Umschuldung könnte unter Umständen auch teurere Konditionen mit sich bringen, wodurch der Wegfall der Versicherungsprämie wieder aufgezehrt würde.

Die praktischen Auswirkungen des Urteils dürften sich insofern in Grenzen halten, zumal der Versicherungsvertrag bei Auflösung des Kreditvertrags durch den Kunden schon immer hinfällig wurde. Bedeutsam ist die Entscheidung also vermutlich vor allem für die Abfassung der Widerrufsbelehrung. Hier muss es da und dort vielleicht geringe Anpassungen geben, um für die Zukunft den Widerruf aufgrund von Formfehlern auszuschließen. **Red.**