

Autor: Hauke Goos und Ralf Hoppe

SCHICKSALE

Das Depot

Eine Hamburger Rentnerin ließ ihr Vermögen von der Deutschen Bank betreuen. Dabei erlitt sie einen millionenschweren Verlust. Nach einem neuen Urteil des Bundesgerichtshofs muss das Geldhaus womöglich dafür haften. Von Hauke Goos und Ralf Hoppe

Es begann mit einer Fernsehsendung, mit einer Frage an Hilmar Kopper, Ex-Chef der Deutschen Bank, vor nicht langer Zeit noch einer der wichtigsten Wirtschaftsführer Deutschlands.

Benita Steinhardt saß vor ihrem Fernseher im Hamburger Stadtteil Harvestehude. Sie lebt getrennt vom Vater ihrer Kinder, die beiden Jungs schliefen schon. Sie wollte eigentlich auch längst ins Bett gehen, der nächste Tag würde anstrengend werden. Stattdessen holte sie sich noch ein Glas Rotwein. Benita Steinhardt zündete sich eine Zigarette an, und plötzlich hörte sie einen Satz, der sie elektrisierte.

Sein eigenes Geld, sagte Kopper, habe er selbstverständlich solide angelegt. "Etwas Aktien, ein paar Fonds, festverzinsliche Wertpapiere - und kein einziges Zertifikat."

Solide. Kein einziges Zertifikat.

Darüber kam Benita Steinhardt nicht hinweg. Es folgte eine schlaflose Nacht. Sie dachte an ihre Stiefmutter, Frau Braun*, die in einer bescheidenen Wohnung lebt, am anderen Ende der Stadt. Frau Braun hatte ihr Geld der Deutschen Bank anvertraut, weil sie wollte, was auch Hilmar Kopper will: eine solide Anlage.

Am nächsten Morgen, müde, gereizt, stieg Benita Steinhardt in den Keller. Rechts ein kleiner Raum, in dem ein altes Sofa steht, daneben etwa drei Meter Aktenordner, Umzugskartons mit Papieren, Briefen, Kontoauszügen, Depotauszügen ihrer Stiefmutter. Die beiden Frauen, auch wenn sie nicht blutsverwandt sind, haben ein herzliches Verhältnis, die ältere Dame hatte ihrer Tochter alle Papiere anvertraut.

Benita Steinhardt schleppte alles nach oben, es waren mehrere Gänge nötig, sie breitete es auf ihrem Esstisch aus, las und sortierte. Steinhardt arbeitete schnell, effektiv, sie ist gelernte Bankerin, studierte Volkswirtin, und während sie las und sortierte, wurde sie immer wütender.

Das Depot der alten Frau bestand über Jahre aus strukturierten Beteiligungen, etwa geschlossenen Immobilienfonds, Zertifikaten, unverständlich, kompliziert, riskant. Benita Steinhardts Wut richtete sich gegen jene, die dieses Depot zusammengestellt und betreut hatten, die Berater der Deutschen Bank.

Lange Zeit hatte sie sich ohnmächtig gefühlt in ihrer Wut. Sie wollte die Bank zuerst verklagen, verzichtete dann aber darauf; die meisten Käufe lagen länger als drei Jahre zurück, offenbar war sie zu spät gekommen.

Beratungsfehler, das wusste sie, verjähren in Deutschland nach drei Jahren, und selbst wer einen Fehler nachweisen kann, braucht viel Zeit, Geld und Geduld - kaum einem Kunden war es jemals gelungen, seiner Bank nachzuweisen, dass er falsch beraten worden war.

Das alles war im September 2008. Neun Monate später, Ende Juni, erfährt Benita Steinhardt von einem Urteil, das die Macht der Banken beschneidet und die Rechte der Kunden stärkt: Wegen falscher Beratung, urteilte der Bundesgerichtshof nun, können Kunden unter bestimmten Voraussetzungen ihre Bank in Fällen belangen, die bis zu 30 Jahre zurückliegen.

Steinhardt liest dieses Urteil, Zeile für Zeile, und danach hat sie wieder Hoffnung. Zum ersten Mal seit sie vor neun Monaten in den Keller gestiegen war und nachverfolgte, wie ein Vermögen verdampfen kann.

Vor ihr lag an jenem Morgen, dem Morgen nach der Fernsehsendung mit Hilmar Kopper, das Leben der Frau Braun, ihrer Stiefmutter, in Formularen und Papieren. Benita Steinhardt blätterte weit zurück, ins Jahr 1989, als alles begann.

Im Jahr zuvor war der Vater von Frau Braun gestorben, ihr Mann war sehr krank. Sie hat keine eigenen Kinder, Benita Steinhardt ist ihre einzige Stieftochter, und die alte Dame, schmal und gepflegt, hatte bis dahin ein Leben ohne Mitte geführt: fixiert auf den Mann, seine Launen, Entscheidungen, seine Autorität.

Frau Brauns Vater war Bankier, der Großvater ebenfalls. Eine großbürgerliche Familie, in der sie aufwuchs, in einem der reichsten Stadtteile Hamburgs, der reichsten Stadt Deutschlands. Protzig ging es nicht zu, eher prinzipientreu, protestantisch. Zum Abendessen lagen Messerbänke auf, der Vater trug auch zu Hause seinen Anzug, die Hemdkragen steif, am Wochenende wurde Tennis gespielt, den Tee nahm man auf der Terrasse.

Frau Braun hatte von ihrem Vater ein Vermögen geerbt: ein Konto mit rund 132 000 Mark und ein Aktiendepot bei der Deutschen Bank im Wert von 3,7 Millionen Mark. Solide deutsche Industriewerte, Firmen, die etwas Greifbares produzierten, geringe Schwankungen, vertretbare Rendite, geringes Risiko.

Es wäre, nach Ansicht unabhängiger Vermögensberater, das Sinnvollste gewesen, bei dieser Strategie zu bleiben; nur gab es keinen, der Frau Braun dazu geraten hätte.

Das Depot zu hüten, zu bewahren, darauf war es ihr immer angekommen. Das Depot war ein heiliger Wert - sie dachte mit ängstlicher Sorge daran, was sie dem auch gewachsen? Und je länger sie grübelte, desto mehr rückte das Depot in die Mitte ihres Denkens, Lebens. Sie hatte Angst, eines Tages arm zu sein; sie hatte keine Ahnung, wie reich sie war.

Ihre Stieftochter, Benita Steinhardt, ging an ihren Esstisch. Aus dem Berg von Briefen, Kontoauszügen, Formularen zog sie ein Papier hervor: eine Aufstellung über das Depot, wie es ganz am Anfang war, "jungfräulich", wie sie sagt.

19 Posten sind darin verzeichnet: BASF, Bremer Woll-Kämmerei, Klöckner-Humboldt-Deutz, Rheinisch Westfälische Elektrizitätswerke, Kali und Salz, Salamander, Siemens, Veba, Philips, Deutsche Bank, Royal Dutch, Unilever, Bayer, Hoechst, Harpener, Kaufhof, Dresdner Bank, Unirenta-Papiere, eine Bayer-Anleihe.

Es ist das Musterdepot der Aufbaugeneration; das Depot war wie ein Abbild der Biografie von Frau Braun.

Das Depot sollte sich verändern.

Die Umwälzungen begannen 1994, mit dem Tod des Ehemanns der Frau Braun. Bis dahin hatte der Bankberater Michael Graf* sich eher zurückgehalten, jetzt entfaltete er seine ganze Phantasie. Frau Braun empfand Graf's Eintritt in ihr Leben als kaum zu fassenden Glücksfall. Wie Graf, ein freundlicher Mann Ende dreißig, über seine neue Kundin dachte, darüber kann man nur mutmaßen. Im Jargon der Bankberater allerdings kursiert ein Wort für Kunden wie Frau Braun: "Melkware".

Seit Anfang '95 müssen Bankberater ihre Kunden über die Risiken bei Geldanlagen informieren und ihre Kenntnisse abfragen. Die Deutsche Bank, so heißt es auf dem Befragungsbogen in fürsorglichem Tonfall, begrüße diese Maßnahme, "weil wir der Auffassung sind, dass eine Beratung umso qualifizierter sein kann, je mehr wir über die Ziele und die Situation unseres Kunden wissen".

Frau Braun hat aber keine "Situation", erst recht keine "Ziele". Sie lebt in den hellen Nebeln der Kindheit, Zahlen gibt es dort nicht, nur Gefühle. Was sie im Fernsehen sieht, geht wie durch sie hindurch, "Tagesschau", Rührfilme, Bilder aus Katastrophengebieten, davon ist sie tagelang erschüttert, und dann verkneift sie sich den Kauf von irgendwas, um den Betrag zu spenden. Mal knausert sie, dann ist sie unerwartet großzügig. Ihre Zutraulichkeit ist grenzenlos, sie ist ein Kind im Körper einer 71-Jährigen. Dass Graf, der bald schon bewunderte Berater, diese irrlichternde Naivität nicht wahrnahm, ist nach menschlichem Ermessen ausgeschlossen.

Aus dem Erhebungsbogen, zwei Seiten lang, den er mit ihr ausfüllte, entsteht indes ein völlig anderes Bild von Frau Braun, das Bild einer smarten Anlegerin.

Sie hätte "Erfahrungen gesammelt mit festverzinslichen Wertpapieren sowie mit Immobilienfonds, mit Aktien wie auch mit Rentenfonds". Sie hätte außerdem "komplexe Anlageformen" getätigt, beispielsweise Optionsscheine. Graf kreuzte eine "gesteigerte Risikobereitschaft für das Gesamtdepot" an.

Von den fünf Risikoklassen, die der Erhebungsbogen vorsieht, stufte Graf sie in Klasse vier, die zweitriskanteste.

Damit waren die Weichen gestellt für die nächsten zwölf Jahre. Die hilflose Frau lieferte sich der Autorität ihres Beraters aus, der nutzte das Vertrauen, um das Depot aufzureißen, zu zerschneiden, zu portionieren. Er versprach, das Depot "fit zu machen für die Zukunft", an diese forschen Worte erinnert sich Frau Braun heute.

So beginnt die Globalisierung des Depots. Drei Phasen lassen sich unterscheiden. In der ersten Phase verkaufte der Deutsche-Bank-Berater solide Unternehmensanteile wie Siemens-Aktien, im Depot landeten stattdessen Fonds der Deutschen Bank. Fonds kosten, zusätzlich zu den üblichen Kauf- und Verkaufsgebühren, einen erheblichen Ausgabeaufschlag, drei, vier, häufig fünf Prozent, bei Umschichtungen im Volumen von 100 000 Mark werden schnell ein paar Tausender fällig. Dazu kommt jedes Jahr eine Managementgebühr.

Von dieser Managementgebühr sowie den Abschlussgebühren zahlt die Fondsgesellschaft in der Regel einen Teil zurück an die Bank, die diesen Kauf vermittelt hat, als eine Art Belohnung. Die Banken müssen ihren Kunden gegenüber diese Provisionen, intern Kickbacks genannt, offenlegen;

die wenigsten Bankberater halten sich daran, und bisher blieb das ohne Folgen. Das Urteil des Bundesgerichtshofs ändert womöglich alles, für Benita Steinhardt ist es ein Glücksfall.

Drei Jahre nachdem Graf die Betreuung übernommen hatte, enthielt das Depot, unter anderem, folgende Positionen, Stand 31. Dezember 1997: DWS-Skandinavien, DWS-Euro-Strategie, DWS-Top-50-Welt, DWS-Geldmarktfond, DWS-US-Technoaktien.

Wobei DWS die Fondstochter der Deutschen Bank ist. Was bedeutet, dass sie eigene Produkte verkauft hat und dass ein Teil der Gebühren, die von der DWS erhoben wurden, zurückfloss an die Deutsche Bank.

Was wiederum bedeutet, dass Frau Braun nach der neuen Entscheidung zu einem Problem werden könnte für die Deutsche Bank.

Die Deutsche Bank war für Frau Braun der Inbegriff von Vertrauenswürdigkeit. Der Glaube an die Autorität von Männern, von Bankiers, die einfach wissen, was das Beste ist - dieser Glaube richtete sich ganz und gar auf die Institution der Deutschen Bank, es war die Bank.

Die Deutsche Bank indes, für die Graf arbeitete, war dabei, sich gründlich zu wandeln.

Investmentbanker waren die neuen Helden der Zeit, die Risiken eingingen, Börsengänge begleiteten, Fusionen und Übernahmen schmiedeten. Nicht länger als Dienstleister, dafür als "market maker" wollten die Banker neuen Typs agieren, gestalten, Chancen erkämpfen. Die Sprache wurde kriegerischer, an der Spitze dieser Armee des Geldes standen Generäle, Führungsfiguren wie Kopper, Rolf Breuer, Josef Ackermann, von ihnen war Graf, in seiner kleinen Hamburger Filiale, weit entfernt, ein Infanterist. Aber immerhin, in Frau Braun hatte er seine persönliche Goldader entdeckt.

Er betreute seine Kundin, wie sie sich erinnert, immer öfter auch nach Feierabend. Es ist nicht schwer, Frau Braun das Gefühl zu vermitteln, alles geschehe zu ihrem Besten. Sie fühlte sich verpflichtet. Bald wollte sie ihm etwas schenken, ihn in ihr Testament einsetzen, mit 300 000 Mark bedenken. Im Gegenzug machte Graf sich daran, die Posten im Depot seiner Kundin immer häufiger umzuschichten, zu "quirlen", wie es im Beraterjargon heißt. Bei jedem Kauf, bei jedem Verkauf werden neue Gebühren und Provisionen fällig. So begann die zweite Phase.

Zur gleichen Zeit gewann die Globalisierung an Tempo. Die weltweite Geldmenge stieg, die Schulden ebenso, besonders in den USA. Neue und riskante Kreditinstrumente wie Verbriefungen und Tranchierungen ließen den Kreditkreislauf hitziger rotieren - ein ungeheurer Sog.

Das Depot der Frau Braun wurde davon erfasst; als wollte er im Miniaturformat nachspielen, was sich im globalen Maßstab ereignete, erhöhte Graf die Umschlaggeschwindigkeit des Depots, kaufte, verkaufte, kaufte, verkaufte. In manchen Jahren schlug er das Eineinhalbfache des Depotvolumens um, 150 Prozent - während schon 20 Prozent unter Anlageexperten als hitzig gelten.

Dazu kam, wie ein kleines Echo auf die Gier der Hedgefonds-Giganten und Vorstandschefs, Graf ganz normale, private Gier, so erinnert sich Frau Braun, eine Gier, die immer mehr das Verhältnis zwischen Berater und seiner betagten Kundin bestimmte.

Er lebte, während die Gehälter und Boni der Top-Manager nochmals spektakulär stiegen, die allgemeine Gier auf seine Art. Frau Braun und eine Zeugin sagen aus, dass Graf Geldgeschenke annahm. Wenn er Frau Braun zu Hause besuchte, stand neben seinem Kuchenteller ein Umschlag

mit Bargeld, bis zu tausend Euro. Bald ging er dazu über, sich auch Sachgeschenke von Frau Braun zu wünschen, und je häufiger sie diesen Wünschen nachkam, desto mehr glichen diese Wünsche Bestellungen: Laptop, ein Mercedes Cabrio, zwei teure Armbanduhren für sich und seine Frau.

Frau Braun zweifelte nicht, sie hielt dieses Verhalten für üblich, immerhin kümmerte sich der Berater aufmerksam um sie und das Depot.

Die Wohnung, in der sie lebt, ist klein, die Möbel alt, abgenutzt. Auch alle anderen Menschen hält Frau Braun für ähnlich bescheiden. Hätte sich Graf Geschenke machen lassen, wird sie sich gesagt haben, wenn es verboten gewesen wäre? Sie hat, für den Besuch des SPIEGEL, den Kaffeetisch sorgsam gedeckt, eine Thermoskanne, Papierservietten, Pralinen.

Frau Braun, haben Sie den Beratern von der Deutschen Bank Geschenke gemacht?

"Na ja, das hab ich. Ich dachte, es gehört sich so ..."

Auch Geld?

Sie nickt.

Höhere Beträge?

"Mal 500, mal 1000 Euro. Aber auch mal weniger. Sind 500 Euro hoch? Ich wusste ja nicht, was ich sonst schenken sollte, um den Herren eine Freude zu machen. Ich selbst hab ja von Geldsachen keine Ahnung ..."

Streicht die Serviette glatt, faltet sie, streicht, faltet.

Und die Geschenke?

"Na ja, das Auto war schon teuer. Oder die schicken Uhren, die Herr Graf sich gewünscht hat. Aber andererseits war Herr Graf so geduldig und diskret mit mir ..."

Diskret?

"Er sagte, es wäre besser, ich würde über all das mit niemandem reden. Über Geld spricht man nicht, so heißt es ja wohl, oder?"

Graf wechselte 2003 in eine andere Filiale, er wurde abgelöst durch Herrn Böning*, freundlich und seriös auch er. Beide Herren tauchten zwischenzeitlich im Testament von Frau Braun auf. Böning konnte der alten Dame die Gründung einer Stiftung schmackhaft machen, für immer und ewig verwaltet über die Deutsche Bank.

Graf arbeitet heute nicht mehr bei der Deutschen Bank, sein Anstellungsverhältnis wurde aufgelöst, offenbar nachdem es eine Revision gegeben hatte.

Dem SPIEGEL gegenüber wollte sich Graf zu diesen Vorwürfen nicht äußern, ebenso wenig wie die Deutsche Bank, ebenso wenig wie Herr Böning, der zu einer Privatbank wechselte.

Intern, so berichten Zeugen, hätten Graf's Vorgesetzte sein Benehmen als "Verfehlung" gerügt, unschön, doch ein Einzelfall.

Oder nicht eher ein Symptom?

Bankberater stehen von jeher in einem Interessenkonflikt: Sie sollen das Beste für ihre Kunden erreichen - und müssen gleichzeitig die Vorgaben ihrer Vorgesetzten erfüllen, Bankprodukte verkaufen, Umsatz machen.

Ehrgeizige Vertriebsziele gibt es in Banken schon lange. Erst mit dem Börsen-Crash 2000/01 allerdings entdeckten die Banken das Geschäft mit dem Privatkunden als Einnahmequelle - die Provisionen für Fonds und Versicherungen sollten den Gewinneinbruch im Investmentbanking mildern.

Mittlerweile vertrauen Anleger Freunden eher als einem Bankberater. Eine Befragung von rund 10 000 Anlegern ergab kürzlich, dass mehr als zwei Drittel der Befragten das Vertrauen verloren haben.

Frau Braun hat ihr Testament, unterstützt durch ihre Stieftochter Benita Steinhardt, ändern lassen. Benita Steinhardt hatte Anwälte, Analysten, Vermögensberater beauftragt, das Depot zu prüfen, mit katastrophalen Noten. Denn in der dritten Phase der Verwandlung war das Depot geradezu virtualisiert worden, ein Sammelsurium abseitiger Titel.

Depotstand vom 31. Dezember 2005: DB Liq.Comm.Bon.-Zt. (15.04.10); RMF Absolute Pl. Zt05; Croci Asia P.Ind.Zt; Express-Zert. (11.11.10) DJES; DJES Bonus-Zert.; Express-Zert. (20.10.10) DJES; Bonus Zt. Topix XXXX; Bonus Pl. Zt05 DJES50; Bonus Zt05/19.06.09 Dt. Bank; DB Platinum IV-Dynam.Bd. Ptf.I.Ant. Rid; DWS Rendite 2007; UBS (Lux.) BF-Absol. Ret.Bd. EUR; DB Multi Opportunity Inhaber-Anteile; DB Pl. IV-Dynamic Bd. Stab.Pl.Inh.Ant.

Zertifikate, Produkte, die selbst Experten kaum verstehen - und mit jedem Kauf waren Kickbacks fällig geworden, also Provisionen für die Deutsche Bank. Als ihr Depot zur Deponie wurde, vor allem von 2003 an, war Frau Braun fast 80 Jahre alt. Und manche Beteiligungen hatten eine Laufzeit bis 2022, da wäre sie nahezu hundertjährig.

Benita Steinhardt holte sich Hilfe. Sie bat einen Vermögensberater aus Wien, Leopold Seiler, um eine Analyse, er besuchte sie in Hamburg und ging mit ihr Aktenordner um Aktenordner durch.

Drei grobe Fehler notierte Seiler. Das Depot weise, erstens, keine Idee auf, es habe keinen Kern, um den man Werte hätte gruppieren können. Zweitens sei das Depot nicht diversifiziert, stattdessen gebe es allenfalls eine lange Latte von Einzelwerten, Fonds, Zertifikaten - ohne Richtung, ohne Strategie, ohne Ziel.

Drittens hätten viele Produkte eine Laufzeit: Nach Ende der Laufzeit muss das Geld neu angelegt werden, und somit werden neue Gebühren fällig. Es sei überdies keine "Genesungsrendite" eingebaut, Zeit für die Werte, ins Plus zu drehen.

Endlich machte Benita Steinhardt eine letzte Bestandsaufnahme. Sie versuchte, den Schaden auszurechnen.

Die Bestandsaufnahme, ausgeführt von Finanzmathematikern und Anwälten, setzt ein am 31. Dezember 1989, bei dem Depotwert von 3 683 573 Mark - dem Geld, das Frau Braun damals geerbt hatte. Auf einem Blatt Papier legten die Experten dieses Vermögen konservativ an, mit dem jährlichen durchschnittlichen Zinssatz zehnjähriger Bundesanleihen. So folgte 17 Jahre lang Zinseszins auf Zinseszins, die Rechnung war hypothetisch, aber am Ende kamen die

Finanzmathematiker auf einen Depotwert von etwa 4,2 Millionen Euro. So viel also wäre Frau Brauns Depot heute wert - sofern die Deutsche Bank das Vermögen konservativ verwaltet hätte.

Aber Benita Steinhardt rechnete weiter: Im Portfolio gab es zehn geschlossene Fonds und Beteiligungen. Dies sind Investitionen, die - vielleicht - irgendwann Gewinn gebracht hätten, die jetzt allerdings nicht zu bewerten waren. Der Einkaufspreis dieser Fonds lag alles in allem bei rund 790 000 Euro. Benita Steinhardt zog diese Summe vom hypothetischen Depotwert ab, subtrahierte auch die privaten Entnahmen, es blieben aber immer noch 3,4 Millionen Euro, die das Depot heute wert sein könnte.

Tatsächlich liegt der Depotwert nach Einschätzung von Benita Steinhardt bei 1,9 Millionen Euro - der Schaden durch das "Melken", "Quirlen" und "Zertifizieren" beträgt also schätzungsweise eineinhalb Millionen Euro.

Frau Braun war, auf der einen Seite, naiv und vertrauensvoll; andererseits war sie voll geschäftsfähig, erwachsen, sie wusste, was sie tat, zumindest auf dem Papier. Ein Bankberater muss kein psychologisches Tiefenprofil einer Kundin einholen, bevor sie unterschreibt. Und Frau Braun hat jedes Mal korrekt unterschrieben.

So kann man es sehen.

Wer Frau Braun kennenlernte, und wenn auch nur flüchtig, konnte auf der anderen Seite nicht übersehen, wie schnell dieser Mensch zu manipulieren ist. Sie hat die Formulare korrekt unterschrieben, das stimmt; aber sie hätte, diesen Eindruck bekommt man, wahrscheinlich alles unterschrieben.

So kann man es auch sehen, so sieht es Benita Steinhardt.

Sie sitzt an ihrem Esstisch, durchs Fenster scheint die warme Junisonne, Steinhardt versucht, zu einer Entscheidung zu kommen. Das Urteil vom BGH hat sie überrascht, es weckt neue Hoffnungen, plötzlich erscheinen die Kunden groß und die Banken ganz klein. Auf einmal ist vieles möglich.

Benita Steinhardt hat schon vor Monaten einen Schlusstrich gezogen. Sie kündigte bei der Deutschen Bank Daueraufträge für Krankenkasse, Tageszeitung, Hausgeld, Arbeiter-Samariter-Bund, Steuerkasse, Versicherungen.

Sie denkt daran, die Deutsche Bank zu verklagen, jetzt, wo es das neue Urteil gibt.

Die Geschichte ihrer Stiefmutter, sagt sie, sei eine Geschichte, bei der es um Geld geht - und um viel mehr.

* Namen von der Redaktion geändert.

DER SPIEGEL 27/2009