

17. Juni 2009, 09:26 Uhr

BANKBERATER IN DER KRITIK

"Ausgenommen wie eine Weihnachtsgans"

Von [Anne Seith](#), Frankfurt am Main

Nach dem Lehman-Desaster sollte sich alles ändern: Banken entdeckten den Privatkunden wieder, gelobten faire Beratung. Doch nach Angaben von Finanzmanagern ist der Druck, den Anlegern Produkte aufzuschwatzen, noch größer geworden.

In der Finanzbranche scheinen neue Zeiten anzubrechen. Von allen Seiten wird der Privatkunde umgarnt. Deutsche-Bank-Vorstand Rainer Neske prophezeite kürzlich auf einer "Handelsblatt"-Konferenz die "Renaissance der Beratung", denn: "Vertrauen ist der Anfang von allem." 1200 neue Stellen werde das Geldinstitut in diesem Bereich in Deutschland bis 2012 schaffen. Citibank-Chef Franz-Josef Nick will auf der gleichen Veranstaltung Privatkunden gar zu "Lebensgefährten" machen, Service von der "Wiege bis zur Bahre" bieten.

Wenige Wochen später eröffnet die Postbank ein Super-Beratungszentrum für Geldanlagen und Altersvorsorge in München. Und der Bankenverband erlässt Leitlinien für den Vertrieb von Finanzprodukten. "Bei der Vermögensanlage stehen die Bedürfnisse und die finanzielle Situation der Kunden klar im Mittelpunkt", heißt es darin.

Das klingt nach: Wir haben gelernt! Nie wieder sollen Senioren ihre Ersparnisse verlieren, weil beredsame Banker Risikopapiere wie Zertifikate des Pleiteinstituts Lehman Brothers als sicheren Geheimtipp priesen. Nie wieder soll von "AD"-Kunden die Rede sein - von "Alten und Doofen", denen man praktisch alle Finanzprodukte aufschwätzen kann.

Roman Eberle allerdings glaubt nicht an die schöne neue Beratungswelt. Der Ver.di-Gewerkschaftssekretärus Nordrhein-Westfalen ist überzeugt: "Es hat sich nicht nur nichts geändert, es ist alles noch schlimmer geworden."

Eberle hat eine Web-Seite eingerichtet, über die Banker Ver.di anonym Berichte ihrer Arbeit schicken können. Die Schilderungen, die er seitdem zu Hunderten zu lesen bekommen hat, sind erschreckend. Der Verkaufsdruck auf die Vertriebsmitarbeiter sei "unmenschlich" geworden, heißt es da. "Der Kunde wird ausgenommen wie eine Weihnachtsgans, und es reicht trotzdem nie", schreibt ein Insider. Die Zielvorgaben seien "genauso hoch wie vor der Finanzkrise, also auf ehrlichem Beratungswege nicht erreichbar", klagt ein anderer.

Nach 60 Minuten muss etwas verkauft sein

Um das gestiegene Misstrauen der Kunden auszugleichen, muss den Berichten zufolge getrickst werden: "Da im Investmentbereich nichts mehr läuft, versucht man unter dem Deckmantel der ganzheitlichen Beratung, Versicherungen zu 'verticken', das ist das Einzige was zählt", schildert ein Banker seine Situation. Ein anderer berichtet, wie "auf Teufel komm raus" alle Produkte im Depot gedreht würden, weil auch das mehr Provision bedeute. "Im

Vier-bis-acht-Wochen-Takt" werde auf die Anleger "eingeredet", ist in einem anderen Bericht zu lesen. "Hauptsache die Terminquote stimmt. Ob es passt oder nicht: Nach 30 bis 60 Minuten muss irgendetwas verkauft sein."

Beim Arbeitgeberverband des privaten Bankgewerbes heißt es, die Berichte seien "nach unseren Kenntnissen nicht repräsentativ". Carsten Rogge-Strang, Geschäftsführer Tarifpolitik der Branchenvereinigung sagt: "Dass Mitarbeiter an Zielvorgaben gemessen werden, ist nicht nur im Bankgewerbe, sondern auch in vielen anderen Branchen seit Jahren üblich. Die Mitarbeiter wissen damit umzugehen." Zudem würden die Boni- und Zielsysteme bei den Banken derzeit konsequent auf Kriterien der Kundenzufriedenheit umgestellt.

Rogge-Strang ist überzeugt: Jede Bank, die sich nicht an die neuen Leitlinien des Bankenverbandes halte, "wird stark unter Zugzwang kommen, weil die Kunden sehr sensibel sind".

Niedrige Gewinnmargen, hohe Konkurrenz

Fest steht: Die Bankmanager stecken in der ökonomischen Zwickmühle. Nach den desaströsen Verlusten auf den Kapitalmärkten soll das stabilere Privatkundengeschäft wieder mehr Platz einnehmen - und für Ausgleich sorgen. Doch das Geldmachen mit dem Kleinanleger ist mühsam - die Gewinnmargen sind "eher dünn", sagt Deutsche-Bank-Vorstand Neske offen. Nach der Finanzkrise gilt das mehr denn je. Und je stärker die Konkurrenz auf dem Markt ist, desto schwerer wird das Geschäft - und desto höher der Verkaufsdruck.

Für Finanzexperten wie Rechtsanwalt Julius Reiter gibt es deshalb nur eine wirksame Vorsorge gegen Falschberatung: "Sie muss für die Banken teuer werden." Mit anderen Worten: Der Gesetzgeber muss ran.

Doch das, was die Große Koalition bislang beschlossen hat, ist nur ein Minimal-Kompromiss. Wenn alles glatt läuft, wird in dieser Legislaturperiode wenigstens noch ein Gesetz verabschiedet, das die Verjährungsfrist bei Falschberatung von drei auf zehn Jahre heraufsetzt. Zudem soll dem Bankkunden nach der Beratung der Vorlage zufolge ein genaues Protokoll ausgehändigt werden.

Doch dieser erste zaghafte Schritt belegt nur einmal mehr, wie schwierig die Regulierung der komplexen Finanzwelt ist. Die Einführung der Protokollpflicht etwa wird von Experten harsch kritisiert: "Wenn der Kunde nicht widerspricht, gilt das, was da steht", sagt der Bamberger Professor Andreas Oehler. Die Gefahr sei groß, dass der Verbraucher den Inhalt des Dokuments gar nicht voll erfassen könne, fürchtet auch Rechtsanwalt Reiter. Im Streitfall könnte es deshalb dem Berater mehr helfen als dem geprellten Kunden.

Vielen Anlegern fehlt schlicht das nötige Fachwissen, um die Protokolle einzuordnen. Geldanlagen ist wie Autofahren, sagt ein Bankmanager auf der "Handelsblatt"-Konferenz: Wenn man auf den Anlasser drückt, erwarte man einfach, dass der Motor anspringt - ohne genau zu verstehen warum. Dumm nur, wenn dann der Kofferraum aufgeht. Oder der ganze Wagen explodiert.

Finanz-TÜV und Risiko-Ampel - falsche Sicherheit?

In Berlin wird das neue Gesetz trotzdem als der erste Schritt auf einem langen Weg verteidigt - als "erste Lehre, die wir gezogen haben", wie es Hans-Ulrich Krüger, finanzpolitischer Sprecher der SPD-Fraktion im Bundestag ausdrückt.

An Ideen, wie es von hier aus weitergehen soll, mangelt es nicht. Immer wieder wird darüber diskutiert, die Provisionen für einzelne Finanzprodukte abzuschaffen und stattdessen Stunden-Honorare vorzuschreiben. Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner (CSU) will klare Qualitätsstandards für Finanzprodukte, verschiedentlich wurde schon über eine Art Ampelkennzeichnung nachgedacht, die SPD brachte gar einen Finanz-TÜV ins Gespräch.

Finanzexperte Oehler hält wenig von solchen Ideen. "So etwas funktioniert vielleicht bei Autos oder bei Kleidern, aber nicht bei Finanzprodukten", sagt er. Es gebe Tausende von Wert- und Kapitalmarktprodukten. Investoren hätten zudem grundverschiedene Ziele - da könne man kaum über Ampelfarben Klarheit schaffen. "Was für einen Anleger ein grünes Produkt ist, kann für den anderen dunkelrot sein."

Oehler plädiert stattdessen für die ganz große Bildungsoffensive. Schon in der Schule soll es losgehen - und nicht wie bisher, mit bunten Hochglanzbroschüren und CDs: Stattdessen müssten Kinder im Unterricht unter realen Bedingungen Geld anlegen, richtig Verträge abschließen. Die Mittel könnten nach Oehlers Konzept zum Beispiel die Sparkassen zur Verfügung stellen, "die haben den Sparkassengesetzen zufolge schließlich einen Auftrag zur wirtschaftlichen Förderung und Erziehung, gerade der Jugend. Das wird oft vergessen."

Die Anbieter von Finanzanlagen könnten zudem Geld in eine unabhängige Stiftung einbringen, über die Verbrauchern neutrale Finanzberatung vor Ort und im Internet angeboten wird, schlägt Oehler vor. Am besten "sieben Tage die Woche". Erträge aus zwei Milliarden Euro an Stiftungskapital würden schon völlig ausreichen, glaubt der Finanzfachmann.

"Das ist doch absurd"

Von derart weitreichenden Vorschlägen ist die Politik noch weit entfernt. Eine konkrete Reform aber, für die sich Oehler und andere Fachleute einsetzen, wurde in Berlin zwar diskutiert - wegen des massiven Drucks aus der Finanzbranche aber wieder fallengelassen: die Beweislastumkehr zugunsten des Kunden. "Im Moment muss derjenige, der sehr viel weniger von der Materie versteht, nachweisen, dass der erfahrene Berater Fehler gemacht hat. Das ist doch absurd", klagt Oehler.

Mittlerweile hat keine der großen Parteien diese Forderung mehr auf dem Zettel. Lediglich der Grünen-Finanzpolitiker Gerhard Schick plädiert dafür, dass sich vor Gericht etwas ändern müsse. Beim Anlegerschutz werde er mögliche Koalitionsverhandlungen nach der Bundestagswahl "mit Hartnäckigkeit" führen, verspricht Schick.

Vielleicht legen die Wähler darauf aber auch gar nicht mehr allzu viel Wert. Nach dem kurzen Aufruhr der geprellten Lehman-Anleger ist die Wut der Bevölkerung anscheinend verraucht - und die Lust der Kunden am Investieren wieder geweckt. Nach einem katastrophalen Jahr 2008 konnte der Branchenverband BVI schon für April vermelden: Die Deutschen stecken wieder mehr Geld in Aktienfonds. Netto 3,6 Milliarden Euro hatte die Branche in einem Monateingesammelt.