Capital 20 2007

Capital 20

Börse: Sichere Langfristrendite mit Gold, Öl, Getreide & Co.

Versicherungen: Deutsche Traditionsmarken vor dem Aus

WestLB: Die Gedächtnislücken von Aufsichtsratschef Gerlach

13.09. – 26.09.2007 3,50 € www.capital.de

Wie Ihre Bank Sie abzockt

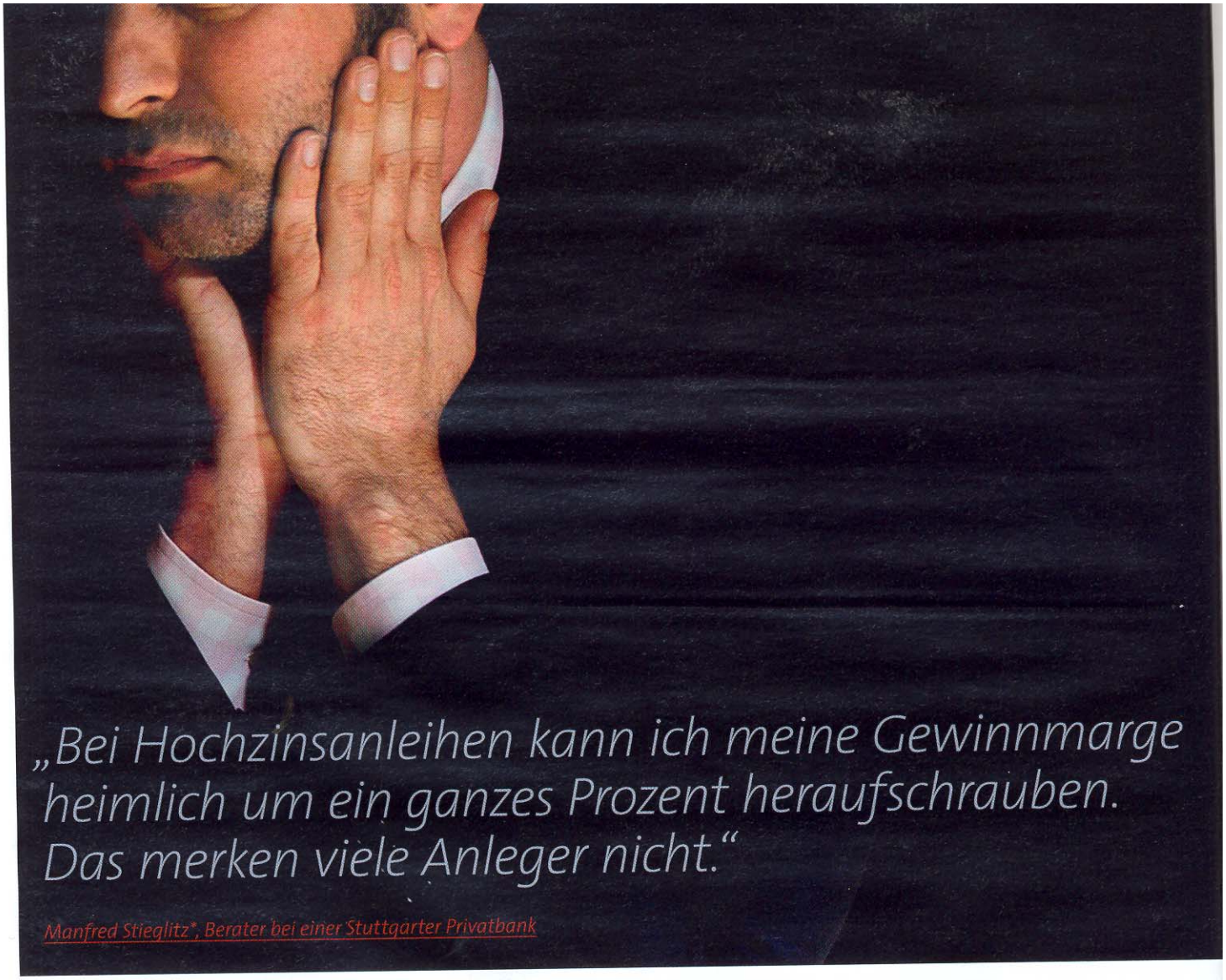
So schützen Sie sich vor hohen Provisionen, versteckten Kosten und schlechten Investments

46. Jahrgang Printed in Germany
Österreich, Niederlande, Belgien, Luxemburg € 4,20; Schweiz sfr 6,80; Frankreich, Italien, Spanien (Festl./Bal.) € 4,70; Spanien (Kan.) € 4,90; Portugal, Griechenland € 5,30; Ungarn Ft 1200

4190205203507 20

Beraten und verkauft

Falsche Produkte, versteckte Gebühren, überzogene Provisionen. Kreditinstitute lassen sich viel einfallen, um die vermögende Klientel zu schröpfen. Wie Sie Ihrem Bankberater auf die Schliche kommen und sich gezielt wehren.



„Bei Hochzinsanleihen kann ich meine Gewinnmarge heimlich um ein ganzes Prozent heraufschrauben. Das merken viele Anleger nicht."

Manfred Stieglitz, Berater bei einer Stuttgarter Privatbank*

Für den Kunden war es ein prima Geschäft. Vor gut einem Jahr hatte er 3000 Infineon-Aktien zu je 8,50 Euro geordert. Mitte August rechnete seine Bank den Verkauf zu 10,80 Euro ab. Ein Plus von 27 Prozent. Was will man mehr? Einiges. Tatsächlich stand dem Anleger ein höherer Gewinn zu. Um ihn zu kassieren, hätte er aber die Angaben seiner Geldmanager überprüfen müssen: Am Verkaufstag gab es an keiner Börse einen Kurs von 10,80 Euro, die Aktie schwankte ausnahmslos zwischen 10,94 und 11,12 Euro. Die Abrechnung war falsch, die Differenz kassierte die Bank.

So etwas würde Ihr Institut nie tun? Sind Sie sicher? Die Berater und ihre Vorgesetzten stehen unter enormem Druck. Sie müssen die horrenden Vorgaben ihrer Vorstände erfüllen, die mit immer ehrgeizigeren Renditezielen Aktionäre und Kapitalmärkte beeindrucken wollen. Gleichzeitig erlaubt der beinharte Wettbewerb keine hohen Gebühren. Also greifen die Banker mit immer subtileren Methoden in die Portemonnaies ihrer Kundschaft.

Im Fokus steht dabei besonders eine begehrte Klientel: Privatkunden mit einem Jahresverdienst von weit über 100 000 Euro oder Geldvermögen in gleicher Höhe. Die kleine und feine Zielgruppe wächst schnell – nicht nur in Deutschland, sondern weltweit – und liefert im Schnitt satte Gewinnmargen von 35 Prozent vor Steuern. Das gibt es nicht oft. Für die legendären Unternehmensberater von McKinsey ist das Geschäft mit diesen Kunden, das Private Banking, eine der „profitabelsten legalen Branchen".

Von Legalität kann jedoch im Umgang mit ihnen mitunter nicht die Rede sein: Statt fairer und

* Name von der Redaktion geändert.

kompetenter Bankberater sind wenig überzeugende Produkte, oft noch mit hohem Risiko behaftet, sowie versteckte Gebühren und überzogene Provisionen an der Tagesordnung. Alles, was Geld bringt, scheint für die Kreditinstitute erlaubt: Die renommierte Stephan Unternehmens- und Personalberatung ermittelte bei einer Umfrage unter 1180 Angestellten, die als Private Banker arbeiten, dass jeder von ihnen im Schnitt pro Jahr rund 840 000 Euro Gewinn aus Provisionen und Zinsen erzielt. Um das zu schaffen, müssen sie jeden Tag rund 3500 Euro erwirtschaften – bei einer Marge von drei Prozent also für knapp 120 000 Euro Fonds verkaufen oder Sparbriefe, die nur 0,65 Prozent bringen, im Wert von 540 000 Euro losschlagen. Kein Pappenstiel.

Nicht alle Mitarbeiter können mit diesem Stress leben – und ihr Gewissen belasten. Im Gespräch mit Capital packen einige Berater unter dem Siegel der Anonymität aus und decken die Tricks der Geldhäuser auf, für die sie arbeiten oder bis vor Kurzem tätig waren. Welche Kniffe wenden die Banker an? Wie schrauben sie ihre Boni nach oben? Mit welchen Methoden arbeiten ihre Vorgesetzten? Und was können Kunden tun, um sich zu wappnen?

Berater müssen die Kundenbeziehung „rentabilisieren"

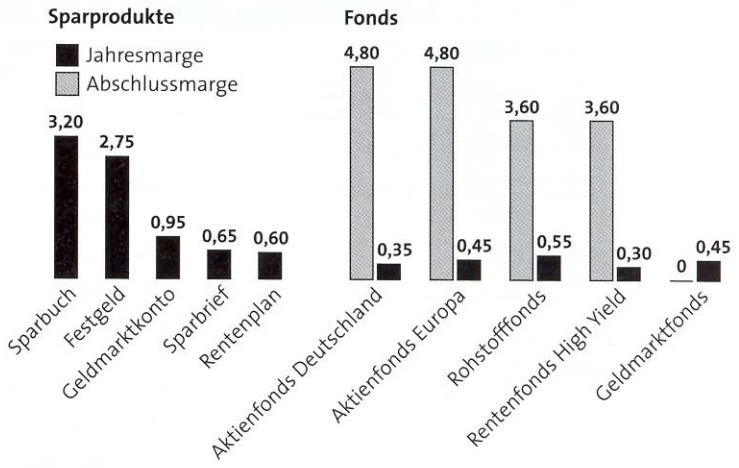
Längst ist es nicht mehr nur die Top-Klientel, die zur Ader gelassen wird. Auch der normale Kunde wird immer häufiger abkassiert. Zwar herrscht bei Banken die Devise: Je reicher der Kunde, desto besser. Aber gerade bei mittelgroßen Depots ab 150 000 Euro ist der Druck auf die Betreuer besonders groß. Gemäß einer Analyse der Beratungsgesellschaft Zeb erwirtschaften Institute mit diesen Portfolios nur 3000 Euro Ertrag pro Jahr – Peanuts. Das soll sich ändern. Bei Kundendepots mit Vermögen von mehr als 1,5 Millionen Euro sind es im Schnitt 70 000 Euro Gewinn.

Um auch aus kleineren Portfolios mehr herauszupressen, lassen sich die Geldhäuser immer neue Kunstgriffe einfallen, das Schlagwort von der „Rentabilisierung der Kundenbeziehung" macht die Runde. Ralf Petermann*, 2006 noch Berater bei einer deutschen Großbank, drückt es weniger vornehm, dafür umso treffender aus: „Es ist erschreckend, wie stark wir unsere Kunden über den Tisch gezogen haben."

Dabei sind die Unterschiede zwischen den Verkäufern riesig. Während nach einer McKin- ▷

Die Lieblinge der Berater. Der Grund, warum Banker lieber Fonds als Rentenpläne verkaufen, liegt auf der Hand: Bei einem deutschen Aktienfonds bekommt eine Bank im Schnitt 4,8 Prozent Provision gutgeschrieben – wenn der Kunde den vollen Ausgabeaufschlag zahlt. Hinzu kommt eine Bestandsprovision von 0,35 Prozent pro Jahr. Bei Sparprodukten gibt es keine Abschlusszahlung.

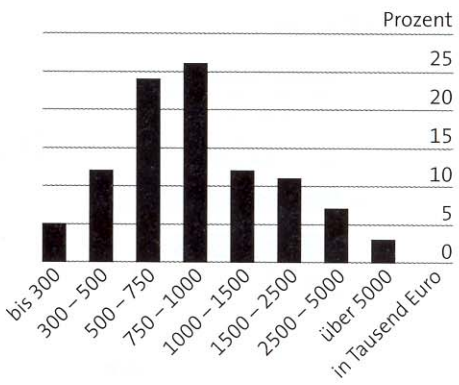
Was Banken verdienen. Margen der Produkte, in Prozent



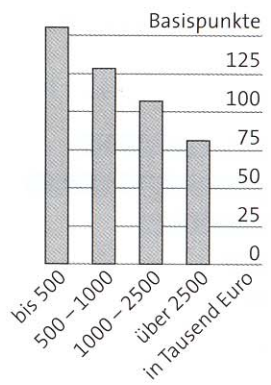
Quelle: Eigene Recherchen. Durchschnitt von drei Universalbanken.

Die Kunden der Berater. Private Banker betreuen im Schnitt Einzeldepots mit einem Volumen von rund 1,3 Millionen Euro. Daran verdient das Institut rund 14 000 Euro pro Jahr. Bei Portfolios zwischen einer Million und 2,5 Millionen Euro beträgt die Marge durchschnittlich ein Prozent. Kunden mit einem Anlagevolumen von weniger als 500 000 Euro berappen dagegen mehr als 1,5 Prozent.

Durchschnittlich betreute Einzeldepotgröße von Private Bankern



Erträge bei unterschiedlichen Anlagevolumina



Quelle: Stephan Unternehmens- und Personalberatung.

sey-Studie die schwächsten Berater gerade mal Erlöse von 338 000 Euro pro Jahr erzielen, kommen die zehn Prozent der Top-Seller auf 2,6 Millionen Euro. Kein Wunder, dass die Institute neue Mitarbeiter sehr gezielt auswählen. „Wie viele Kunden bringen Sie mit? Wie hoch ist das Depotvolumen? Welchen Ertrag erwirtschaften Sie für uns im ersten Jahr? Diese drei Fragen wurden mir bei nahezu jedem Bewerbungsgespräch gestellt", erzählt eine Expertin, die 2007 zu einer Privatbank wechselte.

Die Institute suchen nach gewissenlosen Verkäufern

Längst nicht jeden Banker plagen Gewissensbisse, wenn es um den Verkauf margenträchtiger Produkte geht. „Es gibt Berater, die im Einstellungsgespräch offen fragen, welche Produkte sie an die Hand bekommen, um ihren Bonus zu steigern", berichtet eine Führungskraft einer Frankfurter Privatbank. Die Motivation liegt auf der Hand. Erfahrene Mitarbeiter streichen ein Grundgehalt ein, das oft zwischen 75 000 und 100 000 Euro liegt. Einen zusätzlichen Gehaltskick bringt der Jahresbonus, der zumeist nur vom Ertrag abhängt. Vier bis fünf Monatsgehälter sind hier möglich – ein gutes Motiv, zögernde Kunden zur Unterschrift zu bewegen.

Gut 20 Prozent der Banken bieten noch margenträchtigere Gehaltsmodelle an: Manfred Stieglitz*, Investmentberater bei einer Stuttgarter Privatbank, berichtet von einem Vorstellungsgespräch, das er 2006 bei einer renommierten Schweizer Adresse hatte. „Dort wurde mir zwar ein niedriges Grundgehalt offeriert, dazu aber eine Beteiligung an jedem Produktverkauf. ‚Bei uns sind ungeahnte Gehälter möglich', prahlte der Vorgesetzte", so Stieglitz. „Ich habe abgelehnt. Bei solchen Modellen muss man gewissenlos verkaufen können."

Vielen Banken ist es dabei gleichgültig, wie die Angestellten die hohen Vorgaben erfüllen. Egal ob Bausparverträge, Versicherungen oder Fonds – Hauptsache, die Marge stimmt. Andere geben Ziele für jedes einzelne Segment vor. Das Nachsehen hat der Kunde: „2005 hatte ich bei Fonds, Aktien und Zertifikaten meine Verkaufsziele erfüllt, nur bei Krankenversicherungen fehlte mir noch etwas", erinnert sich Tobias Schmitz*, der 2006 noch für eine Sparkasse in Nordrhein-Westfalen tätig war. „Obwohl das Gesamtziel erreicht war, hätte ich keinen Bonus bekommen. Also habe ich Krankenversicherungsverträge abgeschlossen, die für die Kunden nicht vorteilhaft waren."

Nur wenige Häuser gehen differenzierter vor. „Der Bonus richtet sich nach mehreren Faktoren wie der Kundenzufriedenheit oder Arbeitsqualität", erklärt Peter Faber*, der mehrere Jahre als Leiter einer Private-Banking-Abteilung arbeitete. Doch auch er macht Abstriche: „Bei uns begann eine objektive Kundenberatung erst, wenn die Zielvorgaben zu 100 Prozent erfüllt waren."

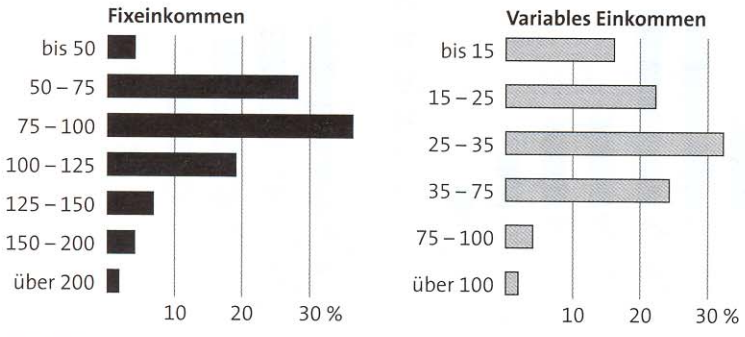
Vorstände kurbeln den Absatz mit kuriosen Spielchen an

Für Vorgesetzte sind nicht nur die Kunden, sondern auch ihre Angestellten gläsern. „Jede Akquise und jeder Abschluss werden sofort erfasst", sagt Günther Tischler*, Niederlassungsleiter einer Privatbank. Die Chefs beobachten täglich, was ihre Mitarbeiter den Kunden aufschwatzen. Einmal pro Monat findet ein Gespräch statt – wenn die Leistung stimmt. Ansonsten droht dem Kollegen tägliche Kontrolle inklusive peinlicher Nachfragen. „Wenn ich am Tagesende mein Verkaufsziel mit nur einem Abschluss erreicht hatte, musste ich mich rechtfertigen, was ich in der übrigen Zeit gemacht habe", klagt Petermann. Bitter: Nicht erreichte Vorgaben werden oft auf den kommenden Tag draufgesattelt. „In solchen Fällen kann es passieren, dass der Berater den nächsten Kunden nicht gehen lassen kann, ohne ihm etwas verkauft zu haben", so Marc Overwien, Geschäftsführer der WSH ▷

*Name von der Redaktion geändert.

Kräftig abgesahnt. Der Verkauf von hochmargigen Produkten zahlt sich für die Berater aus: Bundesweit erzielen sie im Schnitt ein Jahresgehalt von 126 000 Euro, wobei 92 000 Euro als Fixum sowie weitere 34 000 Euro variabel vergütet werden.

Was Banker verdienen. Vergütung von Private Bankern, in Tausend Euro



Quelle: Stephan Unternehmens- und Personalberatung.

„Je komplizierter das Finanzprodukt, umso höher sind die Margen. Daher setzen Berater immer stärker auf Zertifikate. Sie sind derzeit der provisionsstärkste Verkaufsschlager."

Peter Faber, lange Jahre Leiter einer Private-Banking-Einheit bei einer Großbank*

* Name von der Redaktion geändert.

Deutsche Vermögenscontrolling. Das Düsseldorfer Unternehmen analysiert für vermögende Kunden die Leistungen von Banken.

Die Freiheit zu verkaufen, was der Kunde wirklich braucht, gibt es für Berater kaum noch. „Bei uns hieß es immer: Wir sind keine barmherzigen Samariter, sondern eine Aktiengesellschaft. Die Börsianer verlangen von uns Top-Ergebnisse", berichtet Alexander Berger*, der knapp 30 Jahre für eine Frankfurter Großbank tätig war. Doch neben der Peitsche gibt es auch Zuckerbrot: Viele Kreditinstitute versuchen, den Ehrgeiz ihrer Mitarbeiter mit Spielchen zu wecken. Bei einer Großbank ersannen Strategen im vergangenen Jahr eine eigene Weltmeisterschaft: Hier kämpfen die Banker mit ihren Verkaufszahlen gegen andere Niederlassungen. Wie verbreitet solche Wettbewerbe sind, zeigt auch das Beispiel von Petermanns Arbeitgeber: „Bei uns traten die Teams wie in der Bundesliga gegeneinander an. Und das sogar mit den gleichen Namen. Bayern München gegen den Hamburger SV." Noch kurioser geht eine Sparkasse aus Baden-Württemberg die Sache an. Die Mitarbeiter der Filiale, die am meisten Fonds losschlägt, werden zum Essen eingeladen. Bedienen müssen Bereichsleiter und Chefs der fünf schlechtesten Filialen. Egal wie der Gewinn honoriert wird – das Ziel ist immer dasselbe: Produkte verkaufen. Ob Kunden die wirklich brauchen, ist schnell Nebensache.

Banken schrauben oft die Gebühren unbemerkt herauf

Zu den wichtigsten Einnahmequellen zählen die Gebühren für die Vermögensverwaltung. Bei einer Anlagesumme von 500 000 Euro berappen die Kunden jährlich oft 1,25 bis 1,75 Prozent des Kapitals, was 6250 bis 8750 Euro entspricht. Günstiger wird es erst für die vermögende Klientel, die über mehrere Millionen Euro verfügt. Sie bezahlen für ein Depot, das sich vor allem aus Anleihen zusammensetzt, rund 0,6 Prozent sowie 0,9 Prozent für Aktienportfolios. „Bei einem Millionenvermögen ein Prozent Gebühren durchzusetzen, ist ein guter Satz für Berater", verrät Bereichsleiter Faber. Und was können Kunden beim Feilschen erreichen? „Bei größeren Vermögen liegt unsere Schmerzgrenze bei 0,6 Prozent", verrät Berger. Doch solch günstige Sätze gibt es nicht freiwillig: Wer nicht verhandelt, wird abgezockt. Einzelne Banken nehmen bereits ab 75 000 Euro Ver- ▷

Vermögensverwaltung. Der optimale Vertrag

Bei der Vertragsgestaltung kommt es auf viele Details an. Worauf Kunden achten sollten, bevor sie den Kontrakt unterschreiben.

→ **Anbieter auswählen.** „Ein Vermögensverwalter sollte belegen können, dass sein Angebot qualitativ hochwertig ist und die Kosten angemessen sind", sagt Andreas Beck, Chef des Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Eine Möglichkeit, dies nachzuweisen, sind Prüfungen durch unabhängige Institute oder die Vorlage von Testergebnissen. Wer dies vorweisen kann, wird auch offen über Kosten sprechen.

→ **Mandatstyp bestimmen.** Sinnvoll ist es, Verwaltungsmandate zu wählen, bei denen ausschließlich der Berater bestimmt, was gekauft wird. Ansonsten kann es am Jahresende Diskussionen geben, welche Investmentidee vom Kunden und welche vom Berater kam. Zudem können Anleger zunächst nur auf transparente Produkte wie Aktien oder Anleihen setzen. „Hat der Verwalter über einen längeren Zeitraum seine Kompetenz bewiesen und gute Ergebnisse erwirtschaftet, kann der Anleger seinen Auftrag auf exotische Anlageklassen ausdehnen", so Beck.

→ **Hoheit behalten.** Vor Vertragsunterzeichnung sollten Kunden die Kündigungsmöglichkeiten detailliert erörtern. Ein guter Anbieter sorgt auch in diesem Bereich für Transparenz.

→ **Gebühren prüfen.** Häufig vereinbaren Vermögensverwalter mit Kunden eine pauschale Gesamtvergütung. Dies bedeutet jedoch nicht zwingend, dass darüber hinaus keine weiteren Kosten entstehen. Sprechen Sie deshalb ausdrücklich mit Ihrem Vermögensverwalter über die Gesamtbelastung, die sich aus seiner Tätigkeit ergeben kann.

→ **Ergebnisse analysieren.** Es gibt keinen Vermögensverwalter, dem es auf Dauer gelingt, jede Wendung der Börse vorherzusehen. Gerade bei langfristig angelegten Mandaten spielt daher das Risikomanagement eine entscheidende Rolle: Wie reagiert der Verwalter, wenn seine Markterwartung nicht aufgeht? „Eine gewisse Vorsicht ist gegenüber Ranglisten geboten. Die geben oft nur die Wertentwicklung der vergangenen zwölf Monate wieder", erklärt Beck. Wer in diesem kurzen Zeitraum auf den richtigen Trend gewettet hat, steht im Ranking vorne; über seine Kompetenz sagt das jedoch wenig aus.

→ **Verlustrisiken prüfen.** An den Kapitalmärkten werden Renditen durch das Eingehen von Risiken erkauft. Jeder seriöse Verwalter, der mit Ihnen über Renditen redet, sollte daher auch Risiken ansprechen. „Thematisieren Sie ausdrücklich den Worst Case, also den höchstmöglichen Verlust", rät Beck.

→ **Disziplin bewahren.** „Die einmal festgezurrte Strategie sollte in finanziell schwierigeren Zeiten nicht spontan aufgegeben werden", meint der IVA-Chef. „Selbst die beste Anlagemethode durchläuft Höhen und Tiefen."

waltungsmandate an. Hier liegt der Gebührensatz bei gut 1,75 Prozent. Hakt der Kunde mit einer Million nicht nach, bezahlt er dasselbe.

Sind Honorarverträge, bei denen Anleger für einzelne Beratungen bezahlen, die Lösung? Einzelne Häuser wie die Berliner Quirin Bank bieten sie bereits an. Ex-Sparkässler Schmitz ist skeptisch: „Bei Vermögen unter einer Million Euro müssen Geldinstitute 1,25 bis 1,5 Prozent verdienen, um ihre Kosten zu decken. Irgendwo holt es sich die Bank", glaubt er.

Wer hart verhandelt, erzielt so unter Umständen einen Pyrrhussieg. „Vermögende Kunden lassen immer öfter mehrere Banken im Vorfeld einer Geschäftsbeziehung gegeneinander antreten", berichtet Tischler. „Bei diesen Schönheitswettbewerben, im Fachjargon Beauty-Contest genannt, entscheidet der beste Eindruck, eine clevere Strategie, aber immer öfter nur der Preis."

Der lässt sich von den Banken beeinflussen – und zwar so, dass es der Kunde nicht merkt. „Deshalb kann es sein, dass jemand mit einem Satz von 1,2 Prozent letztlich weniger zahlt, als ein Kunde, dem seine Bank offiziell nur 0,8 Prozent in Rechnung stellt", so Jörg Richter, Leiter des Instituts für Qualitätssicherung und Prüfung von Finanzdienstleistungen.

Am leichtesten erzielt die Bank zusätzliche Gebühren, wenn der Berater regelmäßig für Umsatz sorgt. „Will er eine erfolgreiche Aktie aus dem Depot werfen, weil er glaubt, dass sie die Höchstkurse erreicht hat? Oder geht es ihm nur darum, Gebühren einzusacken? Für Kunden sind die Unterschiede nicht zu erkennen", sagt Overwien. Ein Trick zieht immer: „Wer steuerfreie Gewinne präsentiert und vor fallenden Kursen warnt, hat leichtes Spiel", erklärt Richter.

Wer den falschen Fonds verkauft, erntet Strafmargen

Auch heute verkaufen Sparkassen vor allem Produkte der hauseigenen Fondsgesellschaft Deka, Volks- und Raiffeisenbanken die der Tochter Union Investment und Deutsche-Bank-Berater setzen gerne auf Papiere der DWS. Dabei kassieren die Berater in vielen Fällen gleich mehrfach ab: Ausgabeaufschlag, Managementgebühr und heimliche Rückvergütungen, die sogenannten Kick-backs, bleiben im gleichen Haus. „Zudem werden die Verkaufszahlen geschönt – und das eigene Haus steht in der Branchenstatistik besser da, was neue Käufer anlockt", betont Berger.

„Immer wieder bestehen Anlagevorschläge zu 50 Prozent aus hauseigenen Produkten, die sich mitunter vor allem durch hohe Gebühren auszeichnen", sagt Overwien. Viele Anleger kennen inzwischen den Hintergrund dieser Verbundenheit und fragen, um Gebühren zu sparen, gezielt nach Fonds anderer Gesellschaften. Was sie nicht wissen – damit lösen sie das Problem keineswegs. „Die Kreditinstitute haben mit vielen Fondsgesellschaften Vertriebsabkommen abgeschlossen – und so fließt die Provision auch beim Verkauf von Fremdfonds", gibt Großbanker Faber zu. „Zum Teil ist sie sogar höher als bei Eigenprodukten."

Ein weiterer Trick ist, die jährliche Verwaltungsvergütung bei Fonds nicht anzusprechen. „Im Gegensatz zum Ausgabeaufschlag, der beim Kauf entrichtet wird, kann sie der Kunde ▷

Heimliche Gebühren. So wehren Sie sich

Trotz eindeutiger Rechtslage legen viele Banken Gelder, die bei Fonds oder Zertifikaten ans Institut zurückfließen, nicht offen.

→ **Anwalt einschalten.** Der Bundesgerichtshof (XI ZR 56/05) stellte im März 2007 erneut klar, dass Kreditinstitute Schadenersatz leisten müssen, wenn sie Kick-backs von Fondsgesellschaften, also Rückvergütungen aus Ausgabeaufschlägen oder Provisionen, nicht ungefragt mitteilen. Viele Banken, die von ihren Kunden auf das Thema angesprochen werden, schalten aber einfach auf stur. Sie behaupten, dass das Urteil für sie nicht gelte, Ansprüche verjährt seien oder raten ihren Kunden zum Institutswechsel. In diesem Fall bleibt nur die Wahl, einen Experten für Anlagerecht aufzusuchen.

→ **Erfolgreich klagen.** Das neue Urteil des Bundesgerichtshofs verbessert die Chancen von Anlegern, vom Gericht Schadenersatz zugesprochen zu bekommen. Vorteil: Der Kunde muss jetzt keine Beweise mehr liefern, dass er die Anlage nicht gekauft hätte, wenn ihm die Kick-backs bekannt gewesen wären. „Jetzt wird automatisch vermutet, dass er die Anlage bei Kenntnis der Kick-backs nicht gewollt hätte", sagt Jens Graf, Rechtsanwalt in Düsseldorf.

→ **Einigung erzielen.** Neben der Klage gibt es auch andere Möglichkeiten, das Kreditinstitut in die Schranken zu weisen. „Jeder Kunde sollte seinen Bankberater aufsuchen und Offenlegung der Kick-backs fordern", rät Anwalt Graf. Die Praxis zeigt jedoch leider, dass die meisten Banken auf solche Begehren abweisend reagieren. Davon dürfen sich Kunden aber nicht irritieren lassen. Falls die Banken sich absolut stur und kompromisslos zeigen, hilft nur die Drohung mit einem Institutswechsel.

→ **Verträge anpassen.** Bei der Wahl eines Vermögensverwalters sprechen Kunden am besten schon beim ersten Beratungstermin das Kostenthema an. Weigert er sich schriftlich zuzusichern, dass keine Kick-backs anfallen, sollten Kunden den Wechsel zu einem Berater in Erwägung ziehen, der auf Honorarbasis abrechnet.

nicht greifen, weil sie vom Fondsvermögen abgezogen wird", so Faber. Sie kann dennoch stattlich ausfallen. Bei Produkten ohne Ausgabeaufschlag, sogenannten Tradingfonds, beträgt sie bis zu 2,6 Prozent pro Jahr. Noch höhere Gebühren lassen sich mit einer anderen Masche einsammeln: „Es gibt Banken, die Fondsvermögensverwaltungen mit hauseigenen Produkten anbieten. Dafür berechnen sie 1,75 Prozent Verwaltungskosten", erklärt Richter. „Was sie oft verschweigen: Hinzu kommen 1,25 Prozent Managementgebühr, die innerhalb der Fonds abgerechnet werden."

Ein beliebtes Mittel, um den Absatz bestimmter Papiere zu treiben, ist eine Änderung der internen Marge. „Bekommt der Berater für den Verkauf eines Fonds zwei Prozent Provision, für einen anderen aber nur 0,5 Prozent, liegt auf der Hand, was er dem Kunden ans Herz legt", sagt Tischler. In einigen Fällen führen Banken sogar Minusmargen ein. Bei der Immobilienfondskrise vor rund drei Jahren wollte Petermanns Vorgesetzter offenbar den Verkauf weiterer Anteile des hauseigenen Titels verhindern. „Mir wurde eine fünfprozentige Strafmarge belastet, wenn ich Kunden nicht überreden konnte, den Immo-Fonds zu halten", erklärt Petermann. Das gelang dem Berater aber meistens – und das schlechte Produkt blieb im Kundenportfolio. „Ich hatte den Eindruck, dass der Kunde ein totes Pferd weiter reiten musste."

Noch einfacher als mit Fonds können Banken die Gebühren mit Zertifikaten nach oben treiben. Die Anlegerlieblinge sind besonders gut geeignet, ein Depot regelmäßig zu drehen, wie es im Fachjargon heißt, wenn Posten aus dem

*Name von der Redaktion geändert.

Depot verkauft und dafür neue aufgenommen werden. Das ist zwar nicht immer sinnvoll, bringt der Bank aber zusätzliche Gebühren. Wichtig ist es nur, den Kunden die Papiere schmackhaft zu machen. Das geht über Suggestivfragen: „Würden Sie nicht auch gerne Ihre Kursgewinne sichern? Befürchten Sie nicht auch, dass die Aktie in nächster Zeit fallen könnte? Wollen Sie die Kurschancen der Aktie und gleichzeitig einen Kurspuffer haben?", erinnert sich Petermann. „Damals wies mich mein Vorgesetzter etwa an, alle Kunden mit BASF-Aktien anzurufen und ihnen einen Wechsel in entsprechende Zertifikate zu empfehlen."

Wichtigster Gebührentreiber sind derzeit Zertifikate

Folge dieser perfiden Taktik: Der Kunde beantwortet die Fragen dreimal mit Ja, verkauft die Aktie und bekommt ein Bonuszertifikat. Was der Berater verschweigt: Der Emittent des Zertifikats behält die Dividende ein, bei BASF rund 3,4 Prozent. „Auch wenn Berater es so darstellen, Zertifikate sind kein Geschenk des Himmels. Bei rund 95 Prozent der Papiere verzichten Anleger auf die Ausschüttungen", sagt Overwien. Zudem feilschen die wenigsten Kunden um den Ausgabeaufschlag, da er meist nur zwischen ein und zwei Prozent beträgt. „Unabhängig vom Agio fließen den Banken aber bis zu fünf Prozent Provision zu", so Richter. Das Problem: Der Kunde bezahlt in solchen Fällen 100 Euro für ein Produkt, das nur 95 Euro wert ist. Das macht sich im Kurs bemerkbar: Früher sackte er in den ersten Handelstagen kräftig ab. Heute ist die Branche cleverer geworden. Mittlerweile preist sie die Zusatzgebühr nach und nach ein. Das kann bis zu einem halben Jahr dauern. „Bei steigenden Kursen merken die meisten Anleger gar nicht, dass ihnen hohe Provisionen abgezogen werden. Ganz anders kann es aussehen, wenn sie fallen", warnt Overwien.

Nur wenige Emittenten legen diese Gebühren offen – wie die ING Bank. Das hört sich dann so an: „Der Ausgabepreis des ING Leveraged Spread Zertifikat beträgt 100 Prozent. In dem Ausgabepreis sind einmalige Distributions- und Strukturierungskosten von 1,75 Prozent enthalten." Andere Häuser veröffentlichen sie zwar, doch der Kunde hat kaum eine Chance, die Angaben zu entdecken. „Diese Gebühren stehen irgendwo in einem 100-seitigen Emissionsprospekt", weiß Overwien. Die mangelnde Transparenz soll sich mit Einführung einer neuen EU-Richtlinie mit Kurzname Mifid ab November ändern. Schlupflöcher bleiben aber weiterhin (siehe: „Anlegerschutz").

Mit welchem Zertifikat die Bank ihre Marge macht, interessiert einige Institute nur am Rande: „Es gibt Institute, die zu Emittenten sagen, entwickeln Sie uns ein Papier, an dem wir 2,5 Prozent verdienen", so Richter. Bei einigen Zertifikatearten ist dies nicht möglich. „Bei Discount- und Indexpapieren ist der Wettbewerb sehr hart. Wer hier Gebühren versteckt, verkauft keine Papiere", sagt Andreas Beck, Chef des Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Der Umkehrschluss liegt auf der Hand: „Je komplizierter das Produkt, desto leichter lassen sich hohe Margen einpreisen", erklärt Faber. ▷

Girokonto und Tagesgeld. Vorsicht Kleingedrucktes!

Wer glaubt, Banken zahlen freiwillig hohe Zinsen, befindet sich auf dem Holzweg. Wie Kunden geködert – und ausgetrickst werden.

→ **Tagesgeld.** Vertrauen Kunden der Werbung, spendieren viele Banken derzeit hohe Tagesgeldzinsen. Doch der Schein trügt – ein Blick ins Kleingedruckte zeigt: Die meisten vermeintlichen Superangebote sind auf wenige Monate befristet und gelten nur für Neukunden. Angebote der VW-Bank (vier Prozent) und Cortal Consors (4,5 Prozent) dürfen nur Anleger nutzen, die in den vergangenen sechs Monaten keine Kunden waren. Bei der Netbank (vier Prozent) gilt eine Frist von zwölf Monaten. Das Bankhaus August Lenz (4,1 Prozent) und die DAB Bank (6,6 Prozent) akzeptieren nur Anleger, die nie eine Geschäftsbeziehung zum Haus unterhielten. Altkunden können die Vorgaben zum Teil umgehen. Beispiel DAB Bank: Hier ist die Alternative, zusätzlich ein Girokonto mit monatlichem Geldeingang von mindestens 1000 Euro zu eröffnen. Doch Vorsicht: Nach Ablauf der Garantie sackt der Zinssatz oft stark ab, beispielsweise von vier auf 0,25 Prozent. Darauf weisen die Banken häufig nicht hin. Zudem ist der Einlagenschutz bei einigen Instituten beschränkt – bei der Credit Europe Bank (fünf Prozent) auf 20 000 Euro.

Unter www.capital.de/zinsticker finden Sie eine Übersicht aller Konditionen und Angaben zur Einlagensicherung.

→ **Überweisungen.** Die Bank ist verpflichtet, Bargeldeinzahlungen und Überweisungen am Tag des Eingangs dem Empfängerkonto gutzuschreiben, Inlandsschecks nach spätestens drei Tagen, Auslandsschecks spätestens nach fünf Tagen (Bundesgerichtshof, XI ZR 208/96 und XI ZR 239/96). Viele Banken missachten diese eindeutigen Vorgaben und trödeln bei der Gutschrift – zugunsten ihres eigenen Kontos.

→ **Sparpläne.** Drei von vier Sparern erhalten zu niedrige Erträge, so eine Auswertung der Verbraucherzentrale NRW. Obwohl der Bundesgerichtshof (XI ZR 140/03) vor Jahren urteilte, dass die Bank sich bei Zinsanpassungen an einem Referenzwert orientieren muss, geht eine große Zahl von Kreditinstituten dabei willkürlich vor.

→ **Gebührenschneiderei.** Schon lange steht fest, dass für Depotübertragung, Löschungsbewilligung und Freistellungsaufträge keine Gebühren verlangt werden dürfen. Es gibt immer noch Institute, die sich nicht daran halten.

„Daher setzen Berater auch immer stärker auf Zertifikate. Sie sind derzeit im Massengeschäft der provisionsstärkste Verkaufsschlager."

Mit geschlossenen Fonds zocken Banken am meisten ab

Noch höhere Gebühren lassen sich nur mit geschlossenen Fonds verdienen. „Komischerweise verhandeln die Kunden hier nicht", sagt Berger. „Üblich sind fünf Prozent Agio sowie zwei bis drei Prozent interne Gebühren." Wenigstens ist die Zeit der schlimmsten Abzocke vorbei: Bei Medienfonds lagen die Provisionen zum Teil bei mehr als zehn Prozent. Seit der Gesetzgeber die hohen Verlustzuweisungen nicht mehr anerkennt, wurde der Verkauf dieser Titel eingestellt. Dennoch übertreiben es einige Banken: „Es gibt Kunden, bei denen Beteiligungsprodukte 20 Prozent des Depots ausmachen. Hier steht die Provisionsmaximierung eindeutig im Vordergrund", sagt Richter. „Sinnvoller ist ein Anteil von fünf bis zehn Prozent geschlossener Fonds."

Gibt es Produkte, bei denen Kunden nicht über den Tisch gezogen werden können? Nein. Selbst bei den vermeintlich transparenten Tagesgeldkonten sind sie nicht vor einer Übervorteilung durch Banken gefeit (siehe: „Girokonto und Tagesgeld"). Dies gilt auch beim Kauf von Anleihen: „Für einen Kunden, der beim Kauf von Rentenpapieren laut Vertrag nur 0,2 Prozent Spesen bezahlen muss, habe ich eine Inhaberschuldverschreibung einer Landesbank erworben", berichtet Stieglitz. „Der aktuelle Kurs lag zwar bei 98,30 Prozent. Auf der Abrechnung stand aber 98,60 Prozent."

Für den Kunden war dieses Vorgehen nicht nachvollziehbar: Inhaberschuldverschreibungen werden in der Regel nicht über die Börse gehandelt, Vergleichskurse gibt es in den seltensten Fällen. Bei längeren Laufzeiten sind noch höhere Aufschläge möglich: „Bei Hochzinspapieren kann ich meine Marge um ein ganzes Prozent heraufschrauben. Verteilt auf fünf Jahre sackt die Jahresrendite für den Kunden nur um 0,20 Prozent ab. Das merken viele nicht", so Stieglitz.

Wenn er sich damit nicht irrt. Kurzfristig merken es die Kunden vielleicht wirklich nicht. Langfristig aber schon: „Die Wertentwicklung des Depots ist ein zuverlässiger Indikator für die Qualität der Beratungsleistung", betont Bankenexperte Overwien. □

Anlegerschutz. Die Schwachpunkte im Gesetz

Ab dem 1. November müssen Banken bei der Kundenberatung neue Regeln beachten. Doch es bestehen weiter Schlupflöcher.

→ **Produktpalette.** Die neue Finanzmarktrichtlinie (Mifid) regelt Aufklärungs- und Informationspflichten von Banken und anderen Wertpapierdienstleistungsunternehmen beim Verkauf ihrer Produkte. Experten kritisieren, dass der Gesetzgeber bei der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht bestimmte Produkte von den Regelungen ausnimmt. „Beteiligungen an geschlossenen Immobilienfonds, Medienfonds und vergleichbaren Beteiligungsmodellen sind nicht von der Mifid umfasst", warnt Peter Gundermann, Anwalt in der Kanzlei Tilp in Tübingen. „Gerade in diesem Bereich wäre eine klare gesetzliche Regelung erforderlich."

→ **Aufklärungspflichten.** Hier sind die Anforderungen bei der individuellen Anlageberatung und Portfolioverwaltung am größten. Gegenüber Kunden von Direktbanken werden die Pflichten jedoch weiter herabgesetzt. „Aus Anlegersicht ist das kontraproduktiv", sagt Experte Gundermann. Er kritisiert außerdem, dass die Vorschrift zur Informationspflicht bei besonders riskanten Finanztermingeschäften ersatzlos aufgehoben wird.

→ **Kostentransparenz.** Kunden müssen zu Beginn der Geschäftsbeziehung über die angebotenen Finanzprodukte und Entgelte informiert werden. „Das gilt nicht nur für den Gesamtpreis, sondern für alle mit einer Transaktion zusammenhängenden Gebühren, Kostenanteile und Vermittlungsprovisionen. Offenzulegen sind auch die Bestandsprovisionen bei Fonds und Zertifikaten", sagt Jörg Richter, Leiter des Instituts für Qualitätssicherung und Prüfung von Finanzdienstleistungen. Doch es gibt Lücken: Statt direkt Provisionen zu zahlen, kann der Emittent der Bank etwa Researchleistungen abkaufen – und dafür hohe Preise entrichten. Oder er zahlt Marketingzuschüsse, die nicht direkt mit dem Produkt zu tun haben. Beides ist erlaubt.

→ **Auftragsausführung.** Positiv für Anleger: Ab November sind Finanzdienstleister verpflichtet, bei Orders hinsichtlich Kursen, Kosten und Schnelligkeit für den Kunden stets das bestmögliche Ergebnis zu erreichen. Dazu müssen sie eine „Best Execution Policy" entwerfen und dem Kunden mitteilen. Aufträge müssen unverzüglich abgewickelt werden. „Zumindest in diesem Bereich werden die Banken verstärkt in die Schranken gewiesen, für Anleger gibt es mehr Transparenz", so Gundermann.

→ **Verjährung.** Größter Kritikpunkt von Anlegerschützern ist, dass die Mifid die Verjährungsfrist für Schadenersatzansprüche gegenüber der Bank nicht neu geregelt hat. Das heißt: Die Frist endet drei Jahre nach dem Kauf, ohne dass es auf den Zeitpunkt ankommt, zu dem der Anleger Kenntnis vom Schaden nimmt.