



„Viele Banken gehen den Weg einer aggressiveren Kundenpolitik durch umsatzgeiernde Drückerkolonnen.“

Dr. Volker Gallandi, Rechtsanwalt, u. a. spezialisiert auf Kapitalanlagen

PRO

Was heißt schon ausnehmen? Der Staat nimmt seine Bürger durch höhere Abgaben aus, der mietengebeutelte Einzelhandel macht gewaltige Aufschläge auf den Einkaufspreis. Die Unsitte, für kurzfristiges „Abzocken“ die langfristige Kundenpflege und Existenz zu gefährden, ist weit verbreitet. Auch im Verhältnis von Banken zu Anlegern könnte man über die Verwilderung der Sitten und üble Einzelfälle schimpfen, nur scheint es sinnvoller, auch die Strukturen zu beleuchten, die zu dem gestörten Gleichgewicht zwischen Anlegern und Banken führen!

Wer das Verhalten von Banken gegenüber Klein- wie Großanlegern, im Bereich der Wertpapiere wie der Immobilien, beim Pakt der Banken mit ihren „Töchtern“ und Partnern auf der Anbieterseite (Lebensversicherungsgesellschaften usw.) betrachtet, kann sich des Eindrucks nicht erwehren, daß es dem Management vor Ort an langfristigem Denken im Sinne eines preisgerechten Kundendienstes, der auf den einzelnen Anlegerkreis abgestimmt ist, fehlt.

Nehmen Banken

Stattdessen gibt es zuhauf Übervorteilungsstrategien durch Gebührenschneiden, eigennützige Anlageverwaltung, Vertragsgestaltung und den Ausbau struktureller und organisatorischer Überlegenheit. Dies führt zwar kurzfristig zu Begeisterung (Beweismittelproduktion: drei Angestellte contra Anleger, der als Partei im Prozeß gegen die Beweislast banktypischer Dokumentationen ankämpft), aber langfristig zu verbrannter Erde.

Viele Banken vertrauen sich aus Umsatzgründen blind Bauträgern an, die ihnen anbieten, ein Erwerb- oder Bauherrenmodell zu finanzieren, dessen Wiederkehrproblematik seit Jahrzehnten zu gewaltigen Bankkrisen führt, weil nachlässige Objektprüfungen, 150 bis 200prozentige Finanzierungen, unzureichende Bonitätsprüfungen vorab finanzschwache Anleger in den Ruin treiben.

Dafür werden im voraus die Provisionen der Strukturvertriebe (15 bis 25 Prozent), gewaltige Funktionsträgergebühren und häufig genug substanzschwache Bauträger und Initiatoren zu Lasten der Anleger mitfinanziert. Hier rechnen sich nur anfangs die gewaltigen Gebühren und von vornherein hochkalkulierten Zinsen. Der Langzeitschaden ist umso größer, wenn klar ist, daß sich die Bank zum Kumpan dubioser Partner des grauen Kapitalmarkts machte.

In der Anlageberatung profitieren die meisten Banken nicht von der Qualität und Güte ihrer Produkte, sondern von dem Image einer halbstaatlichen, jedenfalls bürokratisch vertrauensereckenden mächtigen Organisation, die Zuflucht und Sicherheit bietet. Der Weg hin zu einem schlanken und leistungsfähigen Serviceunternehmen ist noch weit, so daß dem grauen Kapitalmarkt die Anleger zugetrieben werden, die wissen, daß sie in Banken miserabel oder gar nicht beraten werden, die aber nicht clever genug

sind, den Alternativmarkt zu nutzen. Umgekehrt geht der Weg vieler Banken hin zu einer aggressiveren Kundenpolitik durch umsatzgeiernde Drückerkolonnen. In Kooperation mit Versicherungen und Bausparkassen werden teure Bausparverträge oder Kapitalversicherungen vertrieben, die die Nettorendite unter der echten Inflationsrate des Selbständigen halten.

Übernimmt eine Bank den An- und Verkauf von Aktien, Optionen, Fonds und Rentenpapieren, ist ebenso häufig festzustellen, daß der solide Mittelweg einer qualifizierten vernünftigen auf langfristige Kundenpflege angelegten Beratung nicht beschritten wird. Entweder es wird extrem „auf Sicherheit“ verkauft oder eine provisionsträchtige Risikostrategie gefahren.

In Niedrigzinszeiten wird der Kunde sogar dazu überredet, für den Aktienkauf Kredite aufzunehmen oder man empfiehlt die Tochter auf dem Bankplatz Luxemburg, ohne daß der Anleger weiß, daß er im Falle von Rechtstreitigkeiten nicht auf den Schutz der Gerichte oder der Bankenkontrolle hoffen kann. Besonders stark trifft das nicht nur bankentypische, oft arrogante Denken in Erbhöfen und kleinen Königreichen den Kleinanleger.

Viele Banken bleiben so eine teure Geldaufbewahrungs- und Verschiebeorganisation, deren Personal und Organisation fachlich und bewußtseinsmäßig nicht darauf vorbereitet ist, inmitten einer zunehmenden Konkurrenz durch den Gemeinsamen Markt in dem Sinne zu bestehen, daß die Anleger wissen, daß sie in guten Händen sind.

Wirtschaftlich sinnvoll für die Bank wäre, maßvoll davon zu profitieren, daß man den Anleger fördert und größer macht, statt ihn vor die Wahl zu stellen, gegen die Bank im Eigeninteresse einen Kleinkrieg zu führen oder aber die Praktiken der Abkassierbürokratie zu schlucken.

Anleger aus?

Die Kritik an der Anlageberatung von Banken hat sich in letzter Zeit erheblich verstärkt, sicher nicht ganz zu Unrecht. Es gibt Fälle, wo Kunden von ihren Geldinstituten leichtfertig oder schlecht beraten worden sind und es statt zur Kapitalmehrung zur Kapitalvernichtung gekommen ist.

Es kann allerdings meines Erachtens keine Rede davon sein, daß sich die Beratungsqualität gegenüber früher generell verschlechtert habe oder die Beratung heute weniger solide sei. Vielmehr wendet sich der enttäuschte Kunde heute oft sofort an die Öffentlichkeit und die Medien, die einzelne, zweifellos unrühmliche Beispiele leider nur allzusehr hochspielen und verallgemeinern. Das tägliche Geschäft der Anlageberater wird durch solche Beispiele zunehmend erschwert.

Insbesondere bei Aktienempfehlungen muß man sich heute auf Regreßforderungen wegen Falschberatung einstellen, wenn eine Empfehlung nicht den gewünschten Erfolg bringt. Aber es gibt auch Kunden, die mit präzisen Vorstellungen in die Bank kommen, indem sie beispielsweise Aufträge gemäß den Empfehlungen der Börsendienste erteilen. Kaufaufträge für unbekannte Minenwerte, marktenge Nebenwerte und Optionsscheine mit miserablen Kennzahlen gehören mittlerweile zur Tagesordnung.

Warnungen seitens der Berater helfen hier in der Regel wenig. Im Gegenteil, der eine oder andere Kunde mit einer Rechtsschutzversicherung hat sogar versucht, den Berater dafür verantwortlich zu machen.

Die Konsequenz aus den zum Teil berechtigten, meist aber übertriebenen Vorwürfen kann für die Banken nur sein, ihre Mitarbeiter, vor allem die jungen und noch nicht so erfahrenen, noch intensiver weiterzubilden, um nachweisbare Anlagefehler zu verhindern.

Die These „Banken nehmen Anleger aus“, ist zwar plakativ, geht aber an der Realität vorbei. Tatsache ist, daß die „schweigende“ Mehrheit der Bankkunden sich gerade in Wertpapierfragen von ihren Instituten kompetent beraten fühlt und folglich auch die anfallenden Kosten akzeptiert. Gute Leistung darf ihren Preis haben. Kein Mensch käme auf die Idee, die Preise anderer Dienstleister in Frage zu stellen.

Warum soll das ausgerechnet bei Banken anders sein, zumal die Gebühren etwa für den Kauf und Verkauf von Wertpapieren bei weitem nicht kostendeckend sind? Etwa 50 Prozent der Wertpapieraufträge, die Banken für ihre Kunden über die Börse abwickeln, decken nicht die Kosten. Ein Auftrag kostet im Durchschnitt über 100 DM, also sehr viel mehr, als die Minimumgebühren der Banken betragen.

Im übrigen bieten die meisten Banken kostenfreie Alternativen an, insbesondere hauseigene Produkte, die zu Unrecht kritisiert werden. Denn in vielen Fällen liegt die Netrendite für solche Anlagen über der von Fremdprodukten. Auch der vielfach geäußerte Vorwurf „die Banken würden die Anleger massiv in Investmentfonds treiben“ ist zu relativieren. Denn vor allem die Risikobetreuung über Fondsanteile garantiert dem Anleger eine auf seine Risikopräferenz zugeschnittene Optimierung des Einsatzes von Aktien, Renten und Immobilien.

Außerdem gibt es mittlerweile viele Fachzeitschriften, die sämtliche deutschen Investmentfonds nach Risiken und Aussichten bewerten. Hier hat der Kunde die Möglichkeit, die Spreu vom Weizen zu trennen. Die Verwahrung eines Investmentfonds ist zudem bei den meisten Banken gebührenfrei. Und schließlich gibt es Bundeswertpapiere, die auf Kundenwunsch an die Bundes-schuldenverwaltung in Bad Homburg zur kostenfreien Verwahrung übertragen werden können.



„Die schweigende Mehrheit der Bankkunden fühlt sich gerade in Wertpapierfragen von ihren Instituten kompetent beraten.“

Bernd Eisenblätter ist Wertpapierspezialist bei einer Großbank in Dortmund.

CONTRA

Beratung kostet in jeder Branche viel Geld, weil sie zeit- und kostenintensiv ist. Individuelle Beratungsgespräche von einer Stunde und länger werden künftig nicht mehr möglich sein. Aber alle engagierten Berater werden sich bemühen, in der knappen Zeit ihre Kunden so gut wie möglich zu informieren und bei der Entscheidungsfindung behilflich zu sein.

In einigen Banken ist der Bereich Kapitalanlagen sogar so strukturiert, daß Kunden, die ausschließlich oder überwiegend in Aktien anlegen wollen, nur mit Spezialisten für diese Form der Geldanlage sprechen. Das gleiche gilt für geschlossene Immobilienfonds, Versicherungen oder Baufinanzierungen. Sicher ein Vorteil für die Kunden.

Dennoch wird es immer wieder vorkommen, daß Kunden feststellen, daß sie bei einer anderen Bank eine bessere Rendite hätten erzielen können, oder daß die Empfehlung aufgrund unvorhersehbarer Markteinflüsse sich nicht wie gewünscht entwickelt. Dies hat aber wenig mit Beratungsqualität zu tun und schon gar nichts mit dem bösen Wort vom „Ausnehmen“.